












## Accueil téléphonique initiation

 Durée	2 Jours - (16 Heures)	 Modalité d'accès	Aucun
 Pré-requis	Une première expérience dans le commerce serait un plus.	 Date	Voir convention
 Public	Vendeurs(ses) et toute personne étant en contact avec la clientèle.	 Lieu	INTRA
 Intervenants	Formateur issu du commerce	 Délai d'accès	Définir avec l'entreprise
 Nb participants	1 à 5	 Accessibilité	L'organisme de formation étudiera l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap
 Prix	Voir convention	 Obligations réglementaires	Aucune

### Méthode pédagogique :

Alternance d'apport théorique et d'entraînements. Mise en pratique par les stagiaires sur des cas types et/ou sur des cas typiques de l'entreprise. Jeux de rôles et mises en situation.

### Outil pédagogique :

Supports papiers

### Évaluation :

Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie.

### Validation :

Attestation de fin de stage

## OBJECTIF

Maîtriser les méthodes et les techniques de l'accueil téléphonique qui donnent l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction de ses clients - Maîtriser les différentes phases de l'entretien téléphonique et conclure de manière professionnelle - Améliorer l'accueil, donc l'image de leur entreprise

## PROGRAMME

### JOUR 1 :

#### L'Accueil

- Les attitudes d'accueil.
- La mise en confiance de l'arrivant.
- Connaître et bien utiliser sa voix
- Savoir se présenter et présenter sa Société, quelques principes de « savoir vivre ».
- Identifier son interlocuteur avec tact et précision.
- Les techniques de questionnement

#### L'information

- Comprendre l'objectif de l'appel et déterminer les besoins.
- La transmission de l'image de marque.
- Les informations à connaître pour bien renseigner
- Savoir prendre en charge la demande, exploiter l'appel
- Saisir toutes les opportunités pour créer ou consolider une relation commerciale.
- Prendre congé

### JOUR 2 :

#### Transférer un appel

- Au bon interlocuteur
- Savoir faire patienter en utilisant les bons mots sans faire attendre
- Savoir transmettre rapidement au destinataire de l'appel toutes les informations importantes.

#### Prendre un message

- Précis et adapté aux destinataires
- S'engager personnellement auprès de l'interlocuteur à bien transmettre le message au destinataire

#### Gérer les appels difficiles

- Savoir faire face à des situations conflictuelles
- Désamorcer l'agressivité
- Les attitudes à adopter face aux différents interlocuteurs
- Rester cohérent et responsable