

UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE PERFORMANT

€ COÛT

690 € prix nets de toutes taxes



CONTACT

Aurélie Carriac
05 55 18 80 05
acarriac@correze.cci.fr



OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques de communication orale et comportementale,
- Etre à l'écoute pour mieux comprendre,
- Etre clair et compréhensible pour faire passer un message,
- Prendre en compte la spécificité de l'accueil téléphone,
- Etre efficace dans la gestion des appels



PUBLIC

- Employé(e),
- Secrétaire, assistant(e),
- Agent de maîtrise
- Toutes personnes pour lesquelles le téléphone est un outil de travail

Pré-requis : aucun

Mode d'évaluation en amont de la formation.

Entretien téléphonique ou rendez-vous individuels + tests de positionnement.



DURÉE

2 jours



DATE

Session 01 : le 11, 12 avril 2022



LIEU

Inisup à Brive (CCI de la Corrèze) - possibilité sur Limoges ou Guéret, sous réserve du nombre minimum et majoritaire de participants



PROGRAMME

I - Accueillir, c'est communiquer

II - Introduction à la communication

- Les concepts de base
- La variété des situations

III - Analyse de la communication

- Les principaux objectifs des messages
- Les principales barrières et difficultés
- Le contrôle de l'efficacité de la communication

IV - Communiquer, c'est comprendre et se faire comprendre

- Les techniques pour se faire comprendre (la diction, la voix, le vocabulaire adapté...)
- Les outils pour comprendre (l'attitude, l'écoute, la reformulation, le questionnement)

V - L'accueil téléphonique

VI - La communication téléphonique

- Sa spécificité
- Ses éléments
- Son déroulement

VII - Les critères d'une conversation téléphonique de qualité

- L'élocution, l'expression, la formulation
- Le sourire, la courtoisie, la disponibilité
- L'écoute active, la compréhension
- La discrétion

VIII - La réception d'un appel

- Renseigner
- Prendre un message
- Mettre les appels en attente
- Demander un rappel
- Transférer un appel
- Conclure un appel

IX - L'émission d'un appel

X - Traiter des communications difficiles

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques.

- Cas pratiques et/ou mises en situation.
- Remise d'un support pédagogique.

Modalités d'évaluation de la formation :

- Contrôle continu.