

Atelier accueil téléphonique : Développer l'image de marque de l'entreprise

Réf : ACCTEL

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Optimiser l'accueil téléphonique et valoriser l'image de l'entreprise.
Maîtriser les différentes phases de l'entretien téléphonique.
Gérer les demandes et messages.



1 jour soit 7h



Voir calendrier



390 HT / participant



Public / Prérequis

PROGRAMME

Diagnostic in situ

Mise en situation de chaque participant
Ecoute et évaluation
Débriefing et adaptation des méthodes

L'accueil téléphonique, image de marque de l'entreprise

Les fondamentaux de l'accueil téléphonique
Les attentes de la clientèle au téléphone
L'art de la réponse
Gérer un client mécontent
Le processus d'accueil téléphonique
Les procédures et documents
Attitude / comportement

Mise en pratique

Mises en situation de chaque participant post apports théoriques en situation de réception d'appels :

- Observations
- Corrections
- Optimisation
- Débriefing



Toute personne étant en situation
d'accueil téléphonique



Méthodes et Moyens
pédagogiques

Alternance entre apports théoriques et mises en situation avec débriefing.

Salles équipées : vidéoprojecteur et paperboard. Chaque stagiaire dispose d'un support de cours papier ou électronique et de matériel de prise de notes.



Validation

Attestation de stage



Profil intervenant

Professionnel de l'accueil, expert en communication commerciale.



Suivi et Évaluation
de l'action

Exercices pratiques, simulations pour valider les acquis, compte rendu de fin de formation et analyse interne
Questionnaire « évaluation de la formation » rempli par le stagiaire

La formation est accessible aux personnes à mobilité réduite et toute demande d'adaptation peut être étudiée en amont de la formation en fonction du besoin des personnes. Nous contacter pour plus d'informations



Lieu : Site de Metz : JCD FORMATION - 193 rue Metman - 57070 METZ - 03 87 37 97 70
Site de Pompey : KAPEDIA - 132 Rue Léonard de Vinci - 54340 POMPEY - 03 83 49 80 80