

► Communication Orale
► Formation Inter-entreprises



Accueil téléphonique

4
jours
[28 heures]
COACT222

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coact222.aspx>

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de développer sa fonction d'accueil des usagers téléphonique pour une plus grande qualité du service public.

PUBLIC

Tout utilisateur ayant besoin de gérer des appels.

PÉDAGOGIE

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences. Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

OUTILS UTILISÉS

selon les besoins de la formation

Écoute active
P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)
Un support de cours est distribué à chaque participant.

POINTS FORTS

Chaque participant reçoit avant le stage un document sur lequel il précise ses attentes. Ce document permet au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

CONTENU

1 Base

- > Les règles de base de la communication téléphonique
- > Les caractéristiques et contraintes propres au téléphone
- > Les principes de l'entretien téléphonique



Accueil téléphonique

4
jours
[28 heures]
COACT222



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coact222.aspx>

2 L'appel entrant

- > Le processus d'accueil
- > Ses différences essentielles avec l'émission d'appels
- > L'identification de l'appelant
- > Les techniques de questionnement

3 L'entretien

- > Identifier les points essentiels et prendre des notes
- > Traiter la demande
- > Exploiter l'appel
- > Prendre congé

4 Attitudes et comportements

- > Savoir garder la maîtrise de l'entretien
- > L'émission d'appels

5 Gérer les différents types d'interlocuteurs

- > Désamorcer les tensions
- > Les attitudes à adopter face aux différents interlocuteurs