

► Développement des Compétences Commerciales
► Formation Inter-entreprises



Accueil téléphonique

1
jour
[7 heures]
DCCMK558

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dccmk558.aspx>

OBJECTIF

- A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :
- Connaître les enjeux et règles de bases de l'entretien téléphonique.
 - Connaître les techniques de base de la communication orale
 - Savoir répondre aux exigences clients en maîtrisant l'entretien et son propre comportement.
 - Savoir acquérir et transmettre la bonne information.

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tout personnel prenant en charge les appels entrants en première intention.

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'approprié 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)
 - Vidéo - jeux de rôles et analyse - Les jeux vidéos sont pris dans la pratique des personnes dans leurs vécus
 - Télévision et caméra
- Un support de cours est distribué à chaque participant.

POINTS FORTS

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

CONTENU



Accueil téléphonique

1
jour
[7 heures]
DCCMK558



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dccmk558.aspx>

1 L'appel téléphonique

- > Enjeux
- > Règles

2 Le langage verbal

- > Savoir maîtriser son langage.
- > Principes et enjeux
- > Pourquoi, comment ?

3 Savoir écouter

- > Entendre les besoins et demande du client.
- > Pourquoi reformuler.
- > Comment reformuler.
- > Prendre congés de notre interlocuteur.

4 Le traitement de l'information.

- > Savoir la traiter.
- > Savoir la prendre.
- > Savoir la transmettre.