

Objectifs pédagogiques

- Améliorer l'accueil téléphonique
- Adapter son ton et son langage
- Gérer les appels compliqués

Contenu du programme

- Introduction à l'accueil téléphonique
 - Identifier les objectifs de l'accueil téléphonique
 - Comprendre l'importance de la première impression : impact sur la relation client
 - Préserver l'image de l'entreprise véhiculée par l'accueil téléphonique
 - Développer des compétences clés (écoute active, empathie, réactivité)
- Connaître les fondamentaux de la communication téléphonique
 - Maîtriser les règles de base de la communication téléphonique : ton, clarté, écoute
 - Utiliser les techniques pour établir une relation positive avec l'interlocuteur
 - Adopter le vocabulaire adapté : être courtois, précis et rassurant
 - Identifier les erreurs à éviter
- Gérer les appels difficiles
 - Identifier les situations conflictuelles : mécontentement, insatisfaction
 - Connaître les techniques pour gérer les clients énervés
 - Savoir gérer les interruptions et les objections
- Optimiser l'efficacité de l'accueil téléphonique
 - S'organiser et gérer son temps pour être réactif
 - Connaître les techniques pour prendre des messages clairs et précis
 - Gérer les appels multiples et prioriser les urgences
 - Améliorer l'efficacité des scripts d'appel

Prérequis :

Aucun pré-requis

Durée :

7.00 heures
(soit 1 jour)

Tarif HT par stagiaire :

560.00€

Tarif INTRA nous consulter

Profil des stagiaires :

Tout public

Nombre de participants :

8 maximum

Contact :

02.31.43.96.10

contact@gabrielconseils.fr

Lieu :

Espace Gabriel
400, Boulevard Charles
Cros
14123 IFS

Organisation de la formation

Méthodes et outils pédagogiques et techniques

- Formation opérationnelle basée sur la pratique
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets et/ou mises en situation
- Manipulation de jeux pédagogiques
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Le stagiaire travaille sur des cas concrets pour lui permettre une application directe en entreprise
- Une évaluation des compétences en fin de formation permet de mesurer la progression du stagiaire au regard des besoins exprimés en amont (recueil des besoins et évaluation pré-formative)
- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques, jeux pédagogiques
- Le participant complète un recueil des besoins avant la formation, une évaluation à la fin de la formation (à chaud) et 3 mois après la formation (évaluation à froid)
- Signature en ligne pour émarger par demi-journée

Equipe pédagogique

Intervenants spécialistes du domaine de formation

Accessibilité

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour toute information à l'adresse : mission.handicap@gabrielconseils.fr

Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire,

l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.

Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr

Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr/cgv

Les taux de satisfaction des stagiaires et les taux d'obtention des Certifications sont disponibles sur notre site internet www.espace-gabriel.fr