



 **Durée :**
3h30

 **À qui s'adresse ce Focus :**
Toute personne chargée d'accueil

 **Modalités d'intervention :**
100% à distance - **Technologie Zoom** utilisée - Classe virtuelle de 10 personnes maximum pour favoriser la mise en pratique

 **Accessible en :**

- **Flexi-inter** : des sessions inter-entreprises à la demande
- **Intra-entreprise** : organiser cette formation dans votre entreprise

 **Prochaines dates :**
Nous contacter

CONTENU DÉTAILLÉ :

Adapter son comportement aux enjeux de l'accueil téléphonique

- ▶ Les bons réflexes pour présenter l'entreprise (et se présenter)
- ▶ Le vocabulaire à employer
- ▶ La voix : ses modalités et son impact dans la transmission d'un message

Orienter correctement son interlocuteur

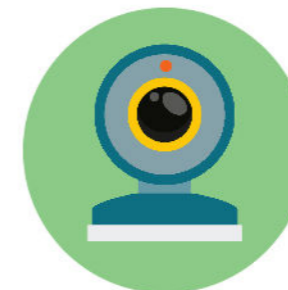
- ▶ Les 2 types de questions, leurs caractéristiques et leurs utilisations
- ▶ Comment et quoi demander à un interlocuteur pour bien l'orienter ?
- ▶ Les 2 attentes d'un client : être écouté et pris en charge
- ▶ Les 2 composantes majeures de l'écoute : silence / reformulation

Traiter les situations courantes efficacement

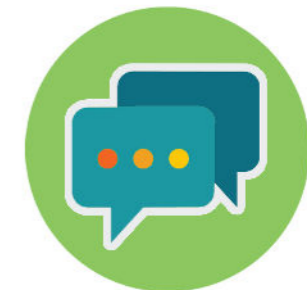
- ▶ Comment filtrer élégamment ?
- ▶ Comment transférer un appel et le récupérer en cas de non-réponse ?
- ▶ Comment faire barrage à un prospecteur commercial ?
- ▶ Comment prendre un message pertinent et fidèle ?
- ▶ Comment faire patienter sans faire attendre ?
- ▶ Comment prioriser et transmettre un appel ?



APPORT



TRAINING



PARTAGE

UNE PÉDAGOGIE 100% OPÉRATIONNELLE

MÊME À DISTANCE !

 **JE M'INSCRIS !**