

> Accueil téléphonique - Accueil physique



Objectifs :

- Promouvoir une image positive de l'entreprise
- S'exprimer avec aisance dans toute situation d'accueil
- Sensibiliser à l'efficacité de l'outil téléphonique et à l'importance de l'accueil physique
- Organiser sa fonction d'accueil



Public :

- Toute personne ayant une fonction d'accueil au sein de l'entreprise



Contenu :

Analyser son organisation personnelle et identifier les dysfonctionnements éventuels

- Approche de l'outil téléphonique et de son utilisateur
- Comportement physique au téléphone
- Découverte, maîtrise et amélioration de la voix
- Techniques téléphoniques de langage commercial : les étapes de l'accueil téléphonique
- Etapes de l'émission d'appels
- Méthode d'accueil téléphonique
- Techniques et comportements d'accueil physique
- Renseignement du public
- Organisation du travail, transmission de l'information

Méthode pédagogique :

Remise d'un livret d'accompagnement
Mise en situation, Simulation

Durée :

3 jours

Prix nets :

en intra-entreprises : 3 420 €
en inter-entreprises ou en DIF : 684 € par participant
(cf dates pages 26-27)