



Accueil téléphonique

Communiquer par téléphone
avec professionnalisme

2 JOURS

E ▶ START + E ▶ COACH

1 320 € HT

TARIF 2017



COMPÉTENCES-CLÉS

1
RÉUSSIR
UN PREMIER
BON CONTACT

2
IDENTIFIER
L'INTERLOCUTEUR
ET COMPRENDRE
SA DEMANDE

3
PRENDRE
EN CHARGE
LA DEMANDE

4
FAIRE FACE
À DES SITUATIONS
CONFLICTUELLES

5
RÉUSSIR
SES APPELS
SORTANTS

Réussir un premier bon contact

1

1^{ER} JOUR

Séquence Objectifs Personnalisés

À partir des attentes formalisées avant la formation sur son Pass e.start, chaque participant s'engage avec l'animateur sur ses objectifs personnels.

Aborder sans stress la communication téléphonique

- ▶ Les principales difficultés
- ▶ Les réponses à apporter

Donner une image chaleureuse

- ▶ La présentation de l'entreprise
- ▶ La présentation personnelle

Connaître et bien utiliser sa voix

- ▶ Les qualités de la voix
- ▶ Les composantes de la voix



Validation : Les critères de réussite d'un accueil téléphonique

Identifier l'interlocuteur et comprendre sa demande

2

Obtenir le nom et les raisons de l'appel

- ▶ Les formules efficaces
- ▶ Les bonnes questions

Comprendre et filtrer la demande

- ▶ L'écoute active pour mieux comprendre
- ▶ Le barrage : technique du " disque rayé "



Validation : Analyse d'une prestation téléphonique

Prendre en charge la demande

3

2^{ES} JOUR

Traiter les différentes prises en charge

- ▶ La réponse immédiate
- ▶ Les formules d'attente et de transmission
- ▶ L'orientation vers une autre personne

Prendre correctement un message

- ▶ La méthodologie à mettre en oeuvre
- ▶ La transmission et le suivi

Traiter certaines difficultés courantes

- ▶ Les noms imprononçables !
- ▶ Les mauvaises nouvelles !
- ▶ Les bavards, indécis !



Validation : Garder la maîtrise de l'entretien téléphonique

Faire face à des situations conflictuelles

4

Désamorcer l'agressivité

- ▶ Les raisons de l'agressivité
- ▶ Les méthodes à utiliser

Passer les barrages

- ▶ Les différents types de barrage
- ▶ Les formules magiques



Validation : Jeu de rôle sur deux scénarios

Réussir ses appels sortants

5

Appeler avec aisance

- ▶ La préparation de l'entretien
- ▶ Les premiers mots
- ▶ La conclusion

Utiliser efficacement sa messagerie

- ▶ Les messages d'accueil
- ▶ Les messages pour être rappelé



Validation : Grand Quiz
Plan d'Action Personnalisé Je m'engage à...



E ▶ START
www.docendi.com



2 JOURS
en présentiel



E ▶ COACH
www.docendi.com

Accessible aux...

assistant(e)s,
secrétaires, administratifs
souhaitant acquérir des techniques
efficaces pour répondre
au téléphone avec aisance
et professionnalisme.

S'INSCRIRE

2 JOURS

E ▶ START + E ▶ COACH

Prix : 1 320 € HT

Forfait repas Paris 49 € HT

Forfait repas autres villes 36 € HT

Tél. : 01 53 20 44 97

Mail : inscription@docendi.fr

Bulletin d'inscription p.119

www.docendi.com

REF. 0205 C

2 JOURS 2017

MARS SEPT. NOV./DÉC.



Paris ▶

27
28

14
15

30
1er

Cette formation en INTRA
intra@docendi.fr
www.docendi.com



docendi ▶