

Réussir son accueil physique et Téléphonique

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

Objectifs

Améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone, s'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre.

Vous allez apprendre à

La communication

L'aspect verbal

Notre Langage
Comment être positif même en cas d'agression
Ce qu'il faut dire
Ce qu'il ne faut pas dire !

La reformulation
Les modes de questionnement

L'aspect non verbal

Notre Attitude
Se mettre à la place de notre interlocuteur

Notre Voix
Ton
Modulation

Se présenter

Véhiculer une image positive de l'entreprise
Gérer son stress

Améliorer ses qualités d'écoute

Ecoute active
Sourire au téléphone
Rassurer

Mettre en attente, prendre congés

Notre attitude en fonction de l'interlocuteur

Détecter les zones de conflit

Faire face à un interlocuteur inquiet
Faire face à un interlocuteur mécontent
Faire face à un interlocuteur impatient

Prendre le message
Orienter

Outils d'aide à l'accueil

S'organiser
Réagir de manière positive
Trouver le bon interlocuteur

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Ce stage sera entrecoupé d'ateliers pratiques permettant la mise en place de nouveaux outils (fiche de notes, fiche de réponses aux objections courantes...). Nombreux jeux de rôles afin de détecter le ressenti de notre interlocuteur.	Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION
89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.76.21.68.40 / 01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com

CSINFO
FORMATION

