VENTE - COMMUNICATION | COMMERCIAL

Devenez la « vitrine » de votre entreprise !

Maîtriser les fondamentaux de l'accueil et de la réception téléphonique

Durée : 1 jour **Déroulement :** Présentiel

Objectifs :

- Comprendre l'impact de la réception d'appels sur la notoriété de l'entreprise
- Obtenir un discours professionnel et satisfaire le client
- Gagner en confiance grâce à la maîtrise des conversations téléphoniques

Programme :

1- Les enjeux de l'appel sortant
- Représenter les valeurs de l'entreprise
- Faire une bonne 1ère impression

2- Préparer la réception de l'appel
- Maitriser les différentes étapes : méthode CERC
- Adapter sa voix : intonation, débit, sourire...

3- Connaître son discours pour un rendu naturel et professionnel
- Créer son script
- Simulation de réception d'appels

4- Cas pratiques
- Nombreux jeux de rôle avec mise en situation
- Simulations d'appels et ré-écoute
- Double-écoute et debriefing

Toutes nos formations peuvent être personnalisées après analyse de vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir un devis gratuit.

Profils :

Toute personne souhaitant développer ses compétences en appel entrant

Pre-requis :

Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

Attendu :

Attestation de formation

Modalités / Moyens :

- Formation en présentiel
- Pédagogie active-interrogative
- Support d'animation fourni
- Entraînements, mises en situation
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

Modalités d'évaluation :

- Analyse des besoins et positionnement
- Evaluation des acquis par questionnaire
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

Format d'intervention :

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

Délai d'accès :

1 mois

Tarif :

1180€ / jour

Votre contact :

Olivier SAVEY

olivier.savey@agileos.fr

06.22.64.13.89

Si vous présentez une situation de handicap nécessitant un aménagement spécifique, merci de contacter votre interlocuteur ci-dessus.