



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
  - Maîtriser 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](mailto: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.***