



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

### Certification :

Attestation de formation

### Modalités :

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

### 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.*