

# PROFESSIONNALISER L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

**Durée** : 2 jours

**Prix inter-entreprise** : 940€ par participant

**Public** : Tous publics

**Prix intra-entreprise** : nous consulter

## Objectifs pédagogiques

- Développer la qualité de votre relation téléphonique
- Garantir l'efficacité de votre entretien
- Acquérir les bonnes attitudes

## Méthodes pédagogiques

- Questionnaire de préparation à la formation
- Approche ludique au travers de jeux
- Livret stagiaire
- Mises en situation

## Programme détaillé

- **Communiquer par téléphone**
  - Avantages
  - Inconvénients
- **Identifier son interlocuteur**
  - Les a priori
  - Les différents types d'attitudes clients
  - Les bons comportements pour créer un rapport positif
- **Donner confiance**
  - L'écoute
  - L'empathie
  - La réponse fiable
- **Les attentes du client**
  - Etre reconnu
  - Etre pris en charge
  - Obtenir une réponse
- **Etapes d'un appel efficace et simulés**
  - Ecoute d'un appel enregistré
  - Identification des étapes
  - Rapprochement avec les attentes du client
- **Attitudes à retenir et mises en situation**
  - Résumé des bonnes attitudes
  - Simulés

The logo for Sui Generis, featuring the word 'Sui' in a stylized orange font above the word 'Generis' in a black font, all contained within a white rectangular box with a thin black border.