Nathalie HOURDEBAIGT consultante en formation-formatrice 06 03 90 40 32

L’ accueil téléphonique

Objectifs pédagogiques

Être capable d’accueillir les appels téléphoniques de manière à transférer les appels aux bonnes personnes et en un minimum de temps.

Pré-requis : être à l’aise avec l’outil téléphone ou le standard.

Public visé : toute personne susceptible de faire de l’accueil téléphonique de façon permanente ou ponctuelle.

Programme

- Introduction : Les spécificités de la communication orale au téléphone.Le téléphone reste aveugle.Importance du verbal et du non verbal.Les mots, la voix, le langage, le sourireLe téléphone, outil de communicationLa communication verbale,La voix : le débit, le rythme, le ton, la vitesse, le volume, l’articulation, ….
  Les mots :

  – Le vocabulaire.

  – Les règles de courtoisie.

  – Les mots noirs et les expressions négatives.

  Les outils de la communication :

  – Les différents types de questions.

  – L’écoute active.

  – La reformulation.

  ### Réceptionner un appel :

  - Les mots, la voix, le langage, le sourire.
  - Les 5 étapes de l’accueil téléphonique :
    1. Décrocher rapidement
    2. Se présenter
    3. Identifier son interlocuteur
    4. Comprendre sa demande
    5. Renseigner ou orienter

- Filtrer efficacement
- Transférer un appel
- Prendre un message

Méthodes pédagogiques

- Exposés théoriques
- Tour de table
- Sous-groupes
- Jeux de rôle

Durée : 2 jours soit 14 heures

Dates :

en inter : voir le planning

en intra : nous contacter

Modalités d'évaluation : Bilan pédagogique à la fin de la formation

Attestation de fin de formation délivrée

Accessibilité aux personnes handicapées : nous contacter

Tarifs : voir dans l'onglet tarifs

Nathalie HOURDEBAIGT 3 rue du Docteur Charles Nogaret 64270 SALIES DE BEARN

Mobile sur tout le sud de l'Aquitaine 64 et 40 : Pau, Oloron Sainte Marie, Mauléon, Saint Palais, Navarrenx, Sauveterre de Béarn, Orthez, Lacq, Artix, Mourenx, Lacq, Salies de Béarn, Peyrehorade, Bayonne, Dax, Mont de Marsan, et l'ouest de Midi Pyrénées 65 : Lourdes, Tarbes,….

SIRET 799 174 354 00032

Code APE 8559A Formation continue d'adultes

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75640444064 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine

Organisme de formation certifié Qualiopi pour les actions de formation.