Accompagnement
& Conseils Commerciaux
pour les Professionnels

PROGRAMME DE FORMATION

INTITULÉ DE LA FORMATION

L'accueil téléphonique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable d'accueillir un appel téléphonique, de prendre en compte la demande du client au téléphone et de gérer les conflits.

PUBLIC

- demandeur (euse) d'emploi voulant se perfectionner dans l'accueil client
- agent d'accueil, assistant(e) de direction
-chef d'entreprise, cadre
-toute autre personne accueillant du public hors téléprospection

PRÉREQUIS

- Français lu, écrit et parlé

CONTENU DE LA FORMATION

-Prendre en compte de la demande du client.
-Orienter l'interlocuteur en fonction de sa demande
-Présenter son entreprise par téléphone.
-Gérer le reporting téléphonique - la fiche client
-Contacter un client par téléphone.
-Répondre aux objections par téléphone.
- Prendre rendez-vous par téléphone

PROGRAMME DE FORMATION - SUITE

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Dans une alternance entre apports théoriques du formateur et démarche active, les stagiaires participent à la simulation de mise en situation des différentes notions abordées lors de la formation. Tous les supports peuvent être utilisés : écrit, oral, groupe, individuel, vidéo, bande son, photos, jeu de rôle…

MÉTHODES D'ÉVALUATION

Le stagiaire sera évalué à l'issue de chaque objectif opérationnel par une restitution écrite ou orale en fonction de l'animation souhaitée par le formateur.

Une évaluation à froid sera systématiquement proposée dans les 12 semaines suivant la formation.

COMPÉTENCES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de recevoir un appel téléphonique, de prendre en compte la demande du client au téléphone, de filtrer les appels, de gérer les conflits et d'organiser son suivi d'appels, d'établir une charte qualité d'accueil client téléphonique

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours – 14h (10h théorie et pratique + 4 h mise en application)

NOMBRE DE PARTICIPANTS

12 maximum

TARIFS

Nous consulter

KARINE LAIRAIN
06.21.04.44.77
contact@a2cpro.fr
www.a2cpro.fr

2 rue Cuvier- 16160 Gond-Pontouvre