

**OBJECTIFS & COMPÉTENCES
PROFESSIONNELLES VISÉES**

- Adapter l'accueil téléphonique à chaque personne
- Répondre avec efficacité et faire preuve d'initiative lors d'un appel,
- Accueillir les comportements agressifs,
- Développer l'image de marque de l'entreprise, même au téléphone

CQVT_TELAC**2 jours - 14 heures****INTER ou INTRA SUR-MESURE****800 € en inter****pour les tarifs INTRA et demandeurs d'emploi : merci de nous consulter.**Prérequis et accessibilité**

Aucun prérequis.

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Moyens pédagogiques et encadrement

Formation dispensée en présentiel ou à distance (sur demande) par un formateur professionnel dans le secrétariat et le standard téléphonique : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.

**LIEU DE FORMATION**

Modula Formation
(Bordeaux / Bayonne / Limoges / La
Rochelle) et/ou à distance

**DÉLAIS D'ACCÈS**

Variable en fonction de votre statut, du
financeur et de notre planning inter

**SUITE DE PARCOURS**

Suggestion : Gestion du stress

**Modalités d'évaluation :**

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

www.modula-formation.com**Contactez-nous !****05 56 44 58 68****contact@modula-formation.com**

**7, avenue
Raymond Manaud
33520 BRUGES**

LES ROLES ET LES MISSIONS - FONCTION DE PREMIER ACCUEIL

- Mesurer les exigences dans la réussite de l'accueil
- Traduire un esprit d'accueil dans les relations avec le client
- Développer l'image de marque de l'entreprise et l'esprit de service

LA COMMUNICATION AVEC LE CLIENT

- Utiliser un vocabulaire choisi et personnalisé
- Éviter les mots négatifs et parasites
- Moduler et adapter sa voix
- Adopter la bonne intonation et le sourire
- Pratiquer l'écoute active et l'ouverture au dialogue
- Reformuler les attentes
- Faire preuve d'empathie

LA RÉCEPTION D'APPEL

- Savoir se présenter et présenter son entreprise
- Identifier son interlocuteur afin de mieux répondre à ses attentes
- Écouter, questionner et reformuler
- Atténuer l'agressivité : les comportements efficaces

ORGANISATION ET METHODOLOGIE - LE MESSAGE

- Organiser son discours
- Renseigner et satisfaire les attentes du client
- Fidéliser par la qualité de l'accueil
- Prendre congé et conclure élégamment

