



Cours inter-entreprises

Accueil téléphonique professionnel

La qualité et l'efficacité de l'accueil téléphonique représentent la première image de marque d'une société. A la troisième sonnerie, le correspondant s'impatiente, à la cinquième, il raccroche ! En améliorant la confiance et l'aisance du personnel d'accueil, l'entreprise marque des points par rapport à ses concurrents et fait la différence sur les qualités humaines.

Public cible	Toute personne appelée à répondre au téléphone dans une situation professionnelle.
Compétences visées	A l'issue de la formation, les participants seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accueil, donc l'image de leur société • Manifester une attitude adéquate pour guider l'entretien et favoriser le dialogue • Maîtriser les différentes phases de l'entretien téléphonique et conclure de manière professionnelle • Gérer certains appels difficiles
Programme	<ul style="list-style-type: none"> • Règles de base de la communication téléphonique • Caractéristiques et contraintes propres au téléphone • Principes de l'entretien téléphonique (appel entrant) • Processus d'accueil et différences essentielles avec l'émission d'appels • Identification de l'appelant et techniques de questionnement • Identifier les points essentiels et prendre des notes • Traiter la demande, exploiter l'appel, prendre congé • Savoir garder la maîtrise de l'entretien et désamorcer les tensions.
Méthodes de travail	Analyse de pratique personnelle, mise en situation, entraînement, enregistrements, écoute et analyse
Durée et Horaire	2 jours, de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
Lieu et Dates	A convenir
Nombre de participants	Minimum 6 personnes, Maximum 12 personnes
Délai d'inscription	14 jours avant le cours. Les inscriptions sont prises en considération selon l'ordre d'arrivée et confirmées par le versement sur le compte 12-44354-9
Prix	Fr. 980.- (y compris documentation, pauses, repas et attestation)
Intervenant	Serge Béhar, Formateur avec Brevet fédéral, consultant en vente, management et communication

Inscription	Nous inscrivons les personnes suivantes :	
Madame / Monsieur	Prénom :	Nom :
Madame / Monsieur	Prénom :	Nom :
Madame / Monsieur	Prénom :	Nom :
Madame / Monsieur	Prénom :	Nom :

MODALITES DE PAIEMENT Le montant total des honoraires est payable, au plus tard, à la date de la première journée de cours sur le **Compte postal : 12-44354-9**
 Conditions d'annulation :
 25% du montant total si 5 semaines avant la première journée
 50% du montant total si 4 semaines avant la première journée
 75% du montant total si 3 semaines avant la première journée
 100% du montant total si 2 semaines avant la première journée

Bon pour accord à nous renvoyer
Date :
Timbre et signature :