

**Cordonnées Agence**

6 av de Castelnau immeuble le Ravel 34090 Montpellier France

Tél : 04 67 50 91 44 Fax : 09 61 23 04 41

site web : <http://www.prodevcommercial.com>

**Programme formation : L'accueil téléphonique (atelier pratique)**

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
- Valoriser l'image de qualité de la Société-Client

**PRÉ-REQUIS**

- Aucun pré-requis nécessaire

**PROGRAMME DE LA FORMATION:**

**+ d'Infos**

Important : Voir ci-contre les méthodes pédagogiques

- **Exercice n° 1 : Réceptionner un appel**
- **Exercice n° 2 : Mettre en attente**
- **Exercice n° 3 : Rechercher un correspondant**
- **Exercice n° 4 : Filtrer un appel**
- **Exercice n° 5 : Gérer l'urgence**
- **Exercice n° 6 : Régler une réclamation**
- **Exercice n° 7 : Transférer un appel**
- **Exercice n° 8 : Prendre un message de Monsieur VIP**
- **Exercice n° 9 : User de la bonne dialectique**
- **Exercice n°10 : Avoir un vocabulaire positif**

