

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-Clientèle

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**

