

# DONNER ET LAISSER UNE BONNE IMAGE DE VOTRE ENTREPRISE AU TELEPHONE

CODE M 2048

Personne chargée de la formation dans l'entreprise :

Les moyens d'encadrement sont assurés par le responsable pédagogique du secteur et par le formateur

Nom du formateur : A définir

<b>Programme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les règles de base de l'accueil</li> <li>• Déterminer les limites de la communication au téléphone</li> <li>• Maîtriser sa présentation</li> <li>• Connaître nos mots force</li> <li>• Bien cerner les attentes et besoins de l'interlocuteur</li> <li>• Etre capable de faire des propositions adaptées</li> <li>• Gérer efficacement les attentes</li> <li>• Mesurer la qualité de notre accueil</li> </ul>		
<b>Objectifs</b>	<p><b>Etre capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la qualité de l'accueil</li> <li>• Optimiser les relations client en sachant capter l'attention</li> <li>• Etre agréable</li> </ul>		
<b>Prérequis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir lire et écrire la langue française</li> </ul>		
<b>Modalités d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QCM</li> <li>• Mises en situation</li> <li>• Etude de cas</li> </ul>	<b>Sanction de la formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attestation de fin de formation</li> </ul>
<b>Lieu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans vos locaux</li> </ul>	<b>Durée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 jours soit 21h00</li> </ul>
<b>Horaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A définir</li> </ul>	<b>Coûts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous consulter</li> </ul>
<b>Date(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A définir après acceptation de notre offre</li> </ul>	<b>Nbre de participants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 participants maximum</li> </ul>
<b>Moyens techniques et pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salle équipée de chaises et tables permettant la projection de supports informatiques (écran ou mur blanc)</li> <li>• Ordinateur et vidéoprojecteur</li> <li>• Un tableau</li> </ul>		

V1/01/2017