

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

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

V1/01/2017