

# L'accueil téléphonique

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

L'AGENCE LEARNING  
Karine LAIRAIN  
06.21.04.44.77  
contact@lagence-learning.com

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(vé) non salarié(e)

### Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller  
en insertion professionnelle

### Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

### Conditions d'accès :

Non renseigné

### Prérequis pédagogiques :

Français lu, écrit et parlé

### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

Etre capable d'accueillir un appel téléphonique, de prendre en compte la demande du client au téléphone et de gérer les conflits.

## Contenu et modalités d'organisation

Je soutiens les dirigeants et leur force de vente et les accompagne au quotidien dans la mise en place de solutions efficaces. Mon objectif: Donner une autonomie commerciale aux entreprises et pallier à une déficience commerciale. - Prendre en compte de la demande du client. - Orienter l'interlocuteur en fonction de sa demande - Présenter son entreprise par téléphone. - Gérer le reporting téléphonique - La fiche client. - Contacter un client par téléphone. - Répondre aux objections par téléphone. - Prendre rendez-vous par téléphone.

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Individualisé**  
Commentaires sur la parcours personnalisable **2 jours – 14h (10h théorie et pratique + 4 h mise en application)**

## Validation(s) Visée(s)

### > Attestation de fin de formation

## Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00326714	du 20/10/2022 au 31/12/2022	Gond- Pontouvre (16)	L'AGENCE LEARNING		Non éligible	FPC
00450336	du 20/10/2022 au 31/12/2024	Gond- Pontouvre (16)	L'AGENCE LEARNING		Non éligible	FPC