

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

LMC
Luc Monnereau
06.21.06.36.69
contact@mylmc.fr

Accès à la formation

Publics visés :

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

Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

aucun

Prérequis pédagogiques :

aucun

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif 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 en réservant un accueil adapté et professionnel

Contenu et modalités d'organisation

Harmoniser les pratiques liées à l'accueil téléphonique en entreprise Identifier les phrases d'introduction et de présentation dans le cadre de l'accueil téléphonique en entreprise Harmoniser ses pratiques et intégrer un vocabulaire commun : savoir déterminer les phrases clés liées à l'accueil téléphonique Appréhender les fondamentaux de la communication téléphonique en entreprise Le langage verbal au téléphone : savoir adapter et calibrer sa voix au téléphone Le débit et l'intonation au téléphone Savoir rythmer sa voix, assurer un discours dynamique et accueillant La notion de volume au téléphone : régler sa voix de façon à se faire entendre et ne pas agresser son interlocuteur Le vocabulaire conventionnel adapté au téléphone Les expressions standardisées de l'accueil téléphonique Focus sur la notion de langage positif Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de son entreprise ou sa structure Maîtriser les techniques professionnelles de l'accueil téléphonique : les étapes indispensables La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle ? Identifier les techniques permettant de prendre un message Traiter les demandes par téléphone avec méthode Savoir accueillir et identifier son interlocuteur avec méthode et techniques Identifier le service attendu par son interlocuteur Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute) Poser les bonnes questions Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation) Proposer une solution, un transfert ou un rappel en fonction de la demande Maîtriser les situations fragiles et les clients difficiles au téléphone Retour sur le principe d'écoute active et passive (l'écoute professionnelle) Les fondamentaux de l'argumentation au service de l'accueil téléphonique Savoir répondre aux objections Mieux contrôler ses émotions et gérer son stress

Commentaires sur la durée hedmomadaire théoriques, de cas pratiques et d'échanges

Parcours de formation personnalisable ?

Commentaires sur la parcours personnalisable

Calendrier fixe pouvant être adapté aux stagiaires. Alternance d'apports

Oui

Type de parcours

Mixte

Calendrier fixe pouvant être adapté aux stagiaires.

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Notre formation : Maîtriser sa communication interpersonnelle et son leadership

Calendrier des sessions						
Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00504294	du 01/07/2024 au 31/07/2025	Bordeaux (33)	LMC		Non éligible	FPC