ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

KFEFP-005

EFFICACITE PROFESSIONNELLE

CONTENU PEDAGOGIQUE

Entraînement à l'accueil téléphonique

La réception de l'appel : attitudes et comportements, formules d'accueil

Le traitement de l'appel : identifier l'interlocuteur et comprendre sa demande

La pratique du téléphone

Reformuler, demander des renseignements

Les attitudes à porter au téléphone : attitude d'aide, de jugement de fuite

Prise en compte et exploitation des appels

Transmission des messages : prise de notes, résumé, mots importants

Gestion et suivi des situations : enregistrer, rendre compte

Les bonnes pratiques : créer (ou s'approprier) une charte de l'accueil

Traiter efficacement l'appel

Diriger son entretien téléphonique

Optimiser la gestion des appels (appels multiples, réduire les attentes

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Améliorer l'accueil téléphonique du public et gérer efficacement les appels

METHODE PEDAGOGIQUE

Mise en situation et jeux de rôle filmés.

Retour d'expériences et travaux de groupes.

Mise en situation, jeux de rôle et débats de groupe

PUBLIC

Agents d'accueil, secrétaires, assistants

PRE-REQUIS

CODE CPF

DUREE

14 heures

KARUCOM FORMATION