

## ACCUEIL TELEPHONIQUE

### OBJECTIFS

Donner aux participants les méthodes, les principes de manières à optimiser leur pratique de l'outil « téléphone ».

Améliorer leur capacité en matière d'accueil et les amener à acquérir les réflexes efficaces dans leur relation téléphonique

### PUBLIC CONCERNE

Toute personne ayant à utiliser le téléphone en relation interne et externe à l'entreprise

Groupe de 6 personnes maximum

**DUREE :** 2 jours

**LIEU :** Vichy  
ou  
sur site entreprise

### CONTACT

Tél : 04 70 97 57 14  
Courriel : [contact@hecate-formation.com](mailto:contact@hecate-formation.com)

### PROGRAMME

Inventaires des problèmes rencontrés

- ▲ **LA COMMUNICATION**
  - Ses principes et ses mécanismes
  - Adaptation à l'entretien téléphonique
- ▲ **SAVOIR ACCUEILLIR AU TELEPHONE**
  - Se présenter
  - Identifier son correspondant et comprendre sa demande
  - Transférer une communication
- ▲ **AVOIR UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL**
  - Travailler sa voix
  - Utiliser les questions clés
  - Mettre à l'aise; prendre en charge
  - Faire patienter
  - Ecouter activement
  - Prendre un message
  - Au téléphone, ne dites pas... dites plutôt...
- ▲ **ENTRAINEMENT PERSONNEL-MISE EN SITUATION**



*Relation Commerciale*

### ANIMATEURS

Toutes nos formations sont assurées par des professionnels reconnus et certifiés dans leurs domaines de compétences