

OFFRE DE FORMATION

DUREE : 14 heures

POUR QUI ?

Toute personne en contact avec la clientèle souhaitant améliorer sa qualité de communication par téléphone

MODALITE DE LA FORMATION :

En présentiel

En distanciel

MODALITES D'ÉVALUATION :

Questionnaire, mise en situation

PRIX DE LA FORMATION :

Stage inter-entreprises : 700,00 € par stagiaire
Stage en vos locaux : sur devis
Tarif exonéré de TVA

ACCESSIBILITE AUX PSH :

Pour les personnes porteuses de handicap, n'hésitez à nous contacter pour échanger ensemble

LIEU DE LA FORMATION :

inter-entreprises
Possibilité d'animer ce stage en vos locaux

CONTACT :

Floriane Gervois
Conseillère commerciale
06 48 29 77 20
contact@caragana.fr

Intitulé : Communiquer au téléphone avec professionnalisme

Intervenant : FLORIANE GERVOIS

PREREQUIS

Aucun

OBJECTIFS GENERAUX

- Connaître les spécificités de l'accueil par téléphone
- Adopter la bonne posture et communiquer avec efficacité
- Savoir gérer des situations difficiles

MODALITES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques, échanges, partage d'expérience, application pratique

PROGRAMME

1 – Le contact téléphonique : un enjeu pour l'entreprise

Les étapes clés de la prise d'appel à la prise de congé
La mise en valeur de l'image de l'entreprise
De l'appel entrant à l'appel sortant : se préparer en fonction de son objectif

2 – Les fondamentaux de l'appel téléphonique

Des mots aux intonations : tout passe par la voix
L'écoute active : comprendre l'interlocuteur et ses attentes

3 – Maîtriser les situations difficiles

Comprendre la situation et s'adapter
Savoir répondre aux objections
Adopter une bonne posture face aux situations délicates (du bavard au colérique)

La formation est dispensée toute l'année, contactez-moi pour envisager la période la plus propice pour vous et vos équipes