

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'EVALUATION :

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)

Formation sur mesure à la demande du client
v 03-2024

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