

# Accueil Téléphonique

## Objectifs

- Connaître les enjeux et règles de base de l'entretien téléphonique
- Savoir répondre aux exigences clients en maîtrisant l'entretien et son propre comportement

## Contenu de la formation

### L'appel téléphonique

- Enjeux
- Règles

### Le langage verbal

- Principes et enjeux
- Savoir maîtriser son langage
- Pourquoi, comment ?

### Savoir écouter

- Pourquoi reformuler
- Comment reformuler
- Prendre congé de notre interlocuteur
- Entendre les besoins et demandes du client

### Le traitement de l'information

- Savoir la traiter
- Savoir la prendre
- Savoir la transmettre

## Infos pratiques

### Public

Toute personne ayant à gérer des appels téléphoniques.  
Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

1 jour

### Dates

du 7-01-2022 au 7-01-2022

du 1-04-2022 au 1-04-2022

du 6-07-2022 au 6-07-2022

du 14-12-2022 au 14-12-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Canaliser et traiter efficacement une demande externe

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire