



SAGITTAIRE DEVELOPPEMENT

Services aux entreprises

FICHE STAGE

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Objectifs :

- SE METTRE D'ACCORD SUR LES «REGLES » DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE
- CONNAITRE LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION POSITIVE POUR ASSURER UN ACCUEIL DE QUALITE
- SAVOIR GERER PLUSIEURS INTERACTIONS EFFICACEMENT
- DETERMINER L'IMPORTANCE DES MOTS ET DE LA VOIX

Durée : 2 Jours

Formateur : Madame Amanda Dawson-Taylor

Programme :

I - LE ROLE DE L'ACCUEIL

- Définition de l'accueil
- Les normes pour assurer un accueil de qualité
- Les droit et devoirs dans l'accueil
- Qui sont nos clients
- Les clients interne et externe

II - LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION EFFICACE

- Définition communication
- Obstacles à la communication
- Vers une communication efficace
- Le rôle de l'écoute, les techniques
- Les messages clairs
- L'articulation/débit/intonation

III - LES PHASES DE L'ACCUEIL

- Les premiers instants
- La phrase de présentation
- L'écoute de la demande
- La reformulation
- La gestion de plusieurs situations à la fois
- La personnalisation de l'appel

321 route de Draguignan - 06130 GRASSE (France) –Tél : 04 93 42 66 44 -Fax: 04 93 42 66 94

NAF 511R - RCS Grasse siret - 441 878 055 00017 - SARL au capital de 7 500 €
site : www.sagittaire-developpement.com - email : sagittaire-developpement@wanadoo.fr