



LES BASES DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

PROGRAMME DE FORMATION
BUS02

OBJECTIFS

- Identifier les principes fondamentaux de l'accueil téléphonique
- Communiquer de manière efficace au téléphone
- Gérer les appels en développant une image professionnelle

PROGRAMME

MODULE 1 : SAVOIR ACCUEILLIR EN SE POSITIONNANT AVEC JUSTESSE

- Situer le rôle et les missions de l'accueillant
- Comprendre les enjeux de l'accueil pour l'utilisateur ou le bénéficiaire accueilli et pour la structure

MODULE 2 : DU SAVOIR-FAIRE À LA QUALITÉ RELATIONNELLE

- Les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- La communication non verbale

MODULE 3 : RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

- Connaître les phases clés de l'accueil et réussir le premier contact
- Soigner sa présentation
- Trouver les mots justes et avoir l'attitude adaptée
- Développer ses qualités d'écoute et d'empathie
- Orienter, conseiller, informer, expliquer
- Transférer, prendre un message

MODULES COMPLEMENTAIRES (OPTION)

GESTION DE CONFLITS

- Faire face aux situations difficiles
- L'image et la présentation au service de la qualité de l'accueil
- Importance de l'image dans la communication
- Maîtrise de l'équilibre entre maintien, posture et personnalité

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant professionnaliser son accueil téléphonique.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

7 heures

TARIF INTER TARIF INTRA

490,00 €

Nous consulter

MOYENS TECHNIQUES & PÉDAGOGIQUES

Support de cours, salle et équipement informatique mis à disposition. Plateforme de visioconférence pour les cours à distance. Evaluation des besoins en amont de la formation et adaptation du programme aux attentes. Alternance d'exercices pratiques corrigés, de questionnaires.

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Formateurs disposant d'une d'expérience minimum de 5 ans sur la thématique enseignée.

MODALITÉ D'ÉVALUATION

Remise d'une attestation individuelle en fin de bilan. Cette attestation valide le niveau de progression et les acquis.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour étudier les adaptations nécessaires ou les solutions alternatives.

Délai minimum d'accès à la formation de 15 jours à partir de confirmation du financement.

