

Profil des stagiaires :

- Tout public

Pré-requis :

- Aucun pré-requis spécifique

Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience de la valeur stratégique de l'accueil pour le professionnaliser
- Être plus à l'aise dans la communication et donner une image positive
- Acquérir des outils de gestion des situations délicates

Contenu de la formation

- Définir les principes de la communication et de l'accueil
 - Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur
 - Maîtriser la communication verbale, para-verbale et non verbale
 - Appréhender les spécificités du téléphone
 - Connaître l'importance du sourire
 - Découvrir le traitement automatique de l'information
- Savoir les techniques adaptées au téléphone
 - Mener une écoute active et objective
 - Pratiquer la reformulation
 - Savoir questionner
- Connaître le langage efficace
 - Utiliser un langage positif pour atteindre ses objectifs
 - Bannir les jargons, formules de doute et mots noirs
 - Utiliser le présent et le futur pour donner de la force au discours
- Réussir le traitement des objections
 - Identifier les différents types d'objections
 - Accepter et traiter les objections
 - Appliquer les techniques : Amortir/Rebondir/Enchaîner

- Accueillir dans une relation de qualité et de service
 - Répondre au mieux et rapidement aux demandes
 - Comprendre les besoins et les attentes des interlocuteurs
 - Adopter les comportements adaptés à la demande
 - Choisir ses mots et développer ses arguments

Organisation de la formation

Equipe pédagogique :

La formation est animée par un intervenant spécialiste du domaine.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Formation opérationnelle basée sur le FAIRE
- Supports de formation
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mises en situation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Lieu de la formation : Espace Gabriel ou sur site

Nombre de participants : Formation en groupe de 9 personnes maximum

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Tarif par stagiaire : 980.00 €

Formation Intra : nous consulter

Contact : 02.31.43.96.10 - info@eg-formation.fr

Accessibilité :

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour tout complément d'informations à l'adresse :

mission.handicap@eg-formation.fr

Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.

Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr

Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr/CGV

Accueil téléphonique

MAJ : mars 2021



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie : actions de formation

