

## Programme

### Formation "Maîtriser l'outil Téléphone : les appels entrants"

<b>Public</b>	Tout collaborateur utilisant le téléphone dans l'exercice de sa fonction.
<b>Pré-requis</b>	Aucun.
<b>Durée</b>	3 jours (2 jours consécutifs + 1) soit 21 heures.
<b>Horaires</b>	8h30 - 12h00 / 13h30 - 17h00.
<b>Type de formation</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Intra-entreprises <input type="checkbox"/> Inter-entreprises
<b>Mode de réalisation</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Présentiel <input type="checkbox"/> A distance
<b>Délai d'accès</b>	Suivant les accords passés avec le donneur d'ordre.
<b>Modalités d'accès</b>	Par votre supérieur hiérarchique ou service RH.

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap** : En amont de l'action, le donneur d'ordre s'engage à nous avertir de la présence d'un participant en situation de handicap afin de valider son inscription et mettre en œuvre les aménagements nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation.

**Notre Référent Handicap** : Georges REBAGLIATO

**Contacts**      Georges REBAGLIATO      Tél : 06 14 62 72 44      Mail : georges.rebagliato@telos-consultant.com

**Coûts**      En inter : 1470 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 participants maximum.  
En intra et sur mesure, nous consulter.

**Formateur pour cette action** : Georges REBAGLIATO - **Certifié qualité ICPF Pro : Niveau Expert**

- Manager industriel (Diplômé niveau II)
- Maître Praticien en P.N.L.
- 21 ans d'expérience terrain (vente et management)
- Maîtrise en communication
- Morpho Psychologue
- Plus 17 ans de pratique du métier de formateur

**Objectif opérationnel** : Valoriser l'esprit, la qualité de service et l'image de l'entreprise.

**Objectifs Pédagogiques** - A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- \* Appliquer les bases de la communication.
- \* Exploiter les méthodes et techniques de réception d'appels donnant une image positive de l'entreprise.

**Moyens pédagogiques :**

- \* Paper board ou tableau blanc.
- \* Vidéo projecteur
- \* Caméra
- \* Support de formation, Stylo

**Méthodes pédagogiques axées sur des besoins opérationnels :**

- \* Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- \* Pédagogie centrée sur la parole : exposé, questions-réponses, feed-back (dire et faire dire).
- \* Pédagogie centrée sur l'action : principe de découverte, simulations, jeux de rôles (faire et faire faire) restitués par vidéo.

**Suivi :**

- \* Feuille d'émargements par demi-journée signée conjointement par l'apprenant et le formateur.
- \* Attestation de formation mentionnant les résultats de l'évaluation de l'apprenant.
- \* Possibilité d'échange individuel avec le formateur, post formation.

**Evaluation :**

- \* Evaluation des connaissances de l'apprenant en début et fin de formation, sous forme de questionnaire.
- \* Mises en situation filmées.
- \* Etudes de cas rapportés par les apprenants.
- \* Evaluation de la formation à chaud, par l'apprenant, en fin de formation, sous forme de questionnaire.
- \* Evaluation de la formation à froid, par l'apprenant, 3 mois environ après l'action initiale, sous forme de questionnaire.

## Contenu du parcours

**I. Test initial d'évaluation de l'apprenant** : sous forme de questionnaire, en début de formation.

### II. Les bases de la communication

- La communication verbale
- La communication para verbale
- Le vocabulaire
- L'écoute
- La voix

### III. Les "savoir-faire" de base

- Décrocher
- Se présenter et être courtois
- Intercepter un appel
- Identifier l'appelant
- Transférer un appel
- Prendre un message
- Mettre en attente
- Le double appel
- Le ré-aiguillage d'un appel
- Les annonces vocales

### IV. Les étapes d'un entretien actif

- Accueillir un client
- Identifier son interlocuteur
- Ecouter son interlocuteur
- Inciter son interlocuteur à s'exprimer
- Les techniques de questionnement
- Prendre congé

### V. Les "savoir-faire" de pointe

- Gérer la demande de renseignements
- Gérer les réclamations
- Gérer les situations difficiles
- Annoncer une mauvaise nouvelle

**Modes d'évaluation et validation** : jeux de rôle et questionnaires amont / aval.

**VI. Test final d'évaluation de l'apprenant** : à chaud sous forme de questionnaire, en fin de formation.

**VII. Evaluation à chaud de la formation par l'apprenant** : sous forme de questionnaire, en aval de l'action.

**VIII. Evaluation à froid de la formation par l'apprenant** : sous forme de questionnaire, trois mois environ après l'action initiale.