

Programme

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

Public	Tout collaborateur utilisant le téléphone dans l'exercice de sa fonction.
Prérequis	Aucun.
Durée	3 jours (2 jours consécutifs + 1) soit 21 heures.
Horaires	8h30 - 12h00 / 13h30 - 17h00.
Type de formation	<input checked="" type="checkbox"/> Intra-entreprises <input type="checkbox"/> Inter-entreprises
Mode de réalisation	<input checked="" type="checkbox"/> Présentiel <input type="checkbox"/> A distance
Délai d'accès	Suivant les accords passés avec le donneur d'ordre.
Modalités d'accès	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)
- Formateur AEC DISC®
- Maîtrise en communication
- Morpho Psychologue
- Plus 20 ans de pratique du métier de formateur

Objectif pédagogique : Gérer les appels entrants en adoptant une communication professionnelle valorisant la qualité de service et l'image de l'entreprise.

Objectifs opérationnels - 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.