



## **LE PROGRAMME DE FORMATION :**

## **ACCUEIL TELEPHONIQUE**

**Public visé :** assistantes et personnel d'accueil

**Objectifs :**

- Améliorer son accueil téléphonique : le rendre unique et percutant
- Savoir prendre en charge les appels téléphoniques avec efficacité et empathie.
- Savoir transmettre au client une image de l'entreprise en cohérence avec les valeurs qui y sont cultivées.

**Compétences acquises :**

- Les prérequis à un accueil sympathique et efficace.
- Comprendre la demande et le besoin de son interlocuteur
- Savoir orienter et transmettre l'appel.
- Savoir gérer les relations conflictuelles ou compliquées.

**Durée :** 2 jours

**Prérequis :** aucun

**Modalités :** présentiel en intra entreprise

**Validation :** attestation nominative de formation

**Suivi et évaluation :** feuille d'émargement et fiche d'évaluation de la formation – Entretiens de suivi de formation à distance.