

PROGRAMME
ACCUEIL ET OUTIL TÉLÉPHONIQUE
(Présentiel)

ANIME PAR :



Mme Hélène BOURJADE

Hélène Bourjade est une formatrice qui a un parcours commercial, de formation interne en entreprise, de coaching.

PUBLIC :

Le public du Ministère des armées

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

4 - 15

OBJECTIF GÉNÉRAL :

Permettre une prise de contact téléphonique et physique de qualité

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Maîtriser et traiter les appels
- Informer positivement
- Détecter les besoins réels et y répondre
- Gérer les situations difficiles

PRÉREQUIS :

Aucun

CONTENU DU PROGRAMME :

Communiquer au téléphone
Qualité de l'accueil au téléphone
Ecouter pour comprendre, dialoguer, identifier le besoin
Savoir s'exprimer
Gérer une situation difficile

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Démarche progressive
Théorie et pratique
Moyens et supports pédagogiques :
Remise d'un catalogue
Mises en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION / CERTIFICATION FINALE :

Evaluation de la session et du formateur par un questionnaire détaillé

DURÉE : 1 date - 14 heures

LIEUX DES SESSIONS :

Entreprendre, coopérer. Vivez l'expérience !



Hélène BOURJADE

helene@positivebusiness.fr



ACCESSIBILITE :

Cette formation est ouverte à toutes et à tous. Nous nous adaptons.

Personne en situation de handicap : Merci de nous contacter pour que nous puissions prendre en compte vos besoins particuliers.

COÛT :

Intra : A partir de 450,00 €

Inter : Nous consulter

450 euros par jour sur 2 jours = 900 €I TTC

Entreprendre, coopérer. Vivez l'expérience !

Elycoop - SCOP SA à capital variable - SIRET : 429 851 637 00034 - 429 851 637 RCS Lyon - APE :7022Z

Pôle Pixel - Bâtiment B - 26 Rue Emile Decorps 69100 VILLEURBANNE -04.72.81.96.01 - contact@elycoop-formation.fr - 04.72.81.95.84

Les actions de formation professionnelles continues sont exonérées de TVA - Organisme de formation enregistré n° 82 69 0684469

RIB -Crédit Coopératif 42559 - Guichet00011 - Compte21006660206 - Clé47

PGWAccueil et outil téléphonique-Accueil et outil téléphonique - page 2 sur 2