

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : LES CLÉS DE RÉUSSITE

€ COÛT

pris en charge par le FAFIH dans le cadre des actions collectives 2016



CONTACT



OBJECTIFS

Analyser les composantes de l'accueil.

- Connaître ses points forts et ses points faibles et les faire évoluer.
- Acquérir un comportement adapté en toute situation.



PUBLIC

Tout collaborateur CHR en charge de l'accueil



DURÉE

1 jour



DATE

Nous consulter pour connaître les prochaines dates.



LIEU

Centre de formation 8 avenue d'Auvergne 23000 GUERET



PROGRAMME

Nos représentations de l'accueil :

- Identifier les particularités de l'accueil téléphonique.
- Identifier ses points forts et ses points faibles.
- Gérer le téléphone dans son travail.

La communication au téléphone :

- Appeler ou être appelé.
- Se préparer physiquement et techniquement.
- Entrer en contact et accueillir.
- Ecouter, reformuler et répondre.
- Conclure, prendre congé et suivre.
- Transférer un appel et un message.

La gestion des situations particulières

- Savoir faire des relances par téléphone.
- Anticiper et gérer les situations conflictuelles.
- Dire non à une demande.
- Canaliser un interlocuteur bavard ou insistant

Méthodes pédagogiques

Utilisation de méthodes actives (participation des stagiaires, brainstorming, mises en situation)

Remise de supports.