



PROGRAMME : **FORMATION SAVOIR COMMUNIQUER** **PAR TELEPHONE**

(Anglais – Espagnol – Allemand – Français)

OBJECTIFS

- Acquérir des réflexes pour améliorer les pratiques de l'accueil téléphonique
- Énoncer clairement et sans stress les messages d'accueil de votre entreprise
- Comprendre et noter les coordonnées de l'interlocuteur et l'objet de son appel
- Transmettre l'appel à la personne concernée dans votre entreprise
- Rédiger un message par écrit destiné à la personne concernée
- Adapter le vocabulaire professionnel en fonction du sujet

Public : Toute personne intéressée à titre individuel et/ou professionnel – salariés, étudiants, demandeurs d'emploi

Niveaux : Tout niveau

Modalités et lieu : Formations intensives, extensives, blended

- En face à face, en cours individuel, en binôme ou en mini groupe
- En présentiel - par téléphone ou en visio
- De lundi à vendredi - au centre ou dans votre entreprise

Date de début : Nous consulter

Planning : Nous consulter

Durée : A déterminer

Nos formules :

Parcours « a la carte et sur mesure ». La formation est 100% personnalisée, adaptée aux besoins et difficultés de l'élève

Autre :

- Nombre d'heures à déterminer après un test d'entrée (offert)
- Outils pédagogiques divers et ludiques
- Accès 24h/24h sur notre plateforme pédagogique
- Nos formateurs sont natifs

Tarifs : A partir de 50 € ht / h

Accessibilité des personnes en situation de Handicap :

Contactez-nous pour analyser vos besoins et vous proposer des solutions adaptées à votre situation

PROGRAMME PEDAGOGIQUE

Prendre un appel

- Être prêt à recevoir un appel
- Savoir vous présenter et présenter votre société
- Identifier votre interlocuteur avec tact et précision
- Comprendre l'objectif de l'appel et déterminer les besoins de votre interlocuteur
- Saisir toutes les opportunités pour créer ou consolider la relation commerciale

Identifier le besoin de son interlocuteur

- Ecouter activement, noter et poser les bonnes questions
- Communiquer une information, réaliser une action transférer la demande, prendre un message

Transférer un appel

- Savoir faire patienter en utilisant les bons mots sans faire attendre
- Savoir transmettre rapidement au destinataire de l'appel toutes les informations importantes.

Prendre un message précis et adapté aux destinataires

- S'engager personnellement auprès de l'interlocuteur à bien transmettre le message au destinataire.
- Maîtriser les appels difficiles ou conflictuels
- Identifier et gérer un conflit et les situations conflictuelles (réclamations et litiges, retard de livraison, impayés, etc)
- Filtrer des appels ou des visites

Activités pratiques :

- Mise en situation/ jeux de rôles
- Exercices pratiques sur notre plateforme

METHODES PEDAGOGIQUE

Avant la formation :

- Analyse du besoin
- Test de niveau
- Entretien avec le formateur

Pendant la formation :

- Evaluation et jeux de mise en situation
- Suivi de l'évolution des objectifs individuels

Fin de la formation :

- Evaluation/ tests-certificat en option

CONTACTEZ-NOUS POUR UN DEVIS
ET UN TEST DE NIVEAU !

LINGUAPOLE – CHALLENGE DES LANGUES
(INSTITUT SUPERIEUR DES
COMMUNICATIONS DE L'AVENIR : INCA)
18 AVENUE DE L'EUROPE
31520 RAMONVILLE SAINT-AGNE
05 61 75 07 31