

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

CONSTAT :

Beaucoup de personnes pensent que répondre au téléphone est simple, toutefois, la plus grande majorité des gens une fois qu'ils ont raccroché n'ont pas été satisfaits de l'accueil téléphonique ou de la réponse.

OBJECTIF :

Savoir traiter les messages, s'adapter aux différentes situations de communication, transmission d'un message, filtrage et réorientation des appels, réclamations.

POPULATION CONCERNEE :

Secrétaires, standardistes, toutes personnes utilisant le téléphone.

PRINCIPAUX THEMES ETUDIES :

Accueillir au téléphone
Transmettre un message
Donner une réponse à l'appelant

METHODE PEDAGOGIQUE :

Apports théoriques, sujets de réflexion, échanges d'expérience, jeux de rôles.

LE BUT :

Satisfaire l'appelant et donner une bonne image de l'entreprise que vous représentez.

DUREE RECOMMANDEE

1 jour - 7 heures.

HONORAIRES : La mise en œuvre donne lieu à l'établissement d'un devis.