



L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE - E-LEARNING

AAB034E

2h45 350,00 €^{HT}

Objectifs

Accueillir au téléphone • Traiter une demande au téléphone • Transférer un appel téléphonique ou prendre un message • Accueil et téléphone : adopter une posture professionnelle

Profil Stagiaire(s)

Collaborateur ou manager souhaitant se familiariser avec le sujet

MODULES

Accueillir au téléphone

Accueillir au téléphone, c'est établir une bonne relation et donner une image positive de l'établissement. À ce titre, toute personne travaillant dans l'établissement participe à la fonction d'accueil dès l'instant où elle reçoit une communication et doit faire preuve de courtoisie et d'efficacité.

- **Donner une bonne impression en moins d'une minute**
Comment réussir les premiers instants de la réception d'un appel téléphonique.
- **Bien s'exprimer**
Les clés pour s'exprimer avec clarté et courtoisie au téléphone.
- **Faire patienter**
Les techniques pour faire patienter un interlocuteur au téléphone.

Traiter une demande au téléphone

Lorsqu'on répond au téléphone, il faut avoir le souci d'être efficace, sans oublier qu'il est important de toujours être courtois et respectueux. Aussi, pour répondre à une demande, il faut d'abord bien écouter pour bien comprendre.

- **Comprendre la demande**
Exposé des techniques pour bien comprendre la demande de l'appelant.
- **Traiter l'appel soi-même**
Savoir maîtriser la durée d'un appel et prendre congé.

Transférer un appel téléphonique ou prendre un message

Lorsqu'on répond au téléphone, l'appel ne nous est pas toujours destiné. Il est donc important de savoir transférer la communication ou prendre un message. Pour cela, il faut avoir le souci d'être efficace, mais aussi courtois et respectueux.

- **Transférer l'appel**
Comment transférer un appel rapidement et efficacement.
- **Prendre un message**
Les bonnes techniques pour prendre un message au téléphone.

Accueil et téléphone : adopter une posture professionnelle

Le premier contact avec un organisme, une entreprise, une institution est déterminant pour son image. Aussi, il est important d'adopter une posture professionnelle lorsqu'on accueille les visiteurs ou que l'on répond au téléphone.

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr



L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE - E-LEARNING

AAB034E

2h45 350,00 €^{HT}

- **Respecter l'obligation de réserve**

Préserver la vie professionnelle et privée des collaborateurs de l'entreprise, préserver la confidentialité des conversations : autant de règles à observer à l'accueil comme au téléphone.

- **Parler en son nom ou au nom de l'établissement ?**

Votre interlocuteur peut s'adresser à vous personnellement ou à l'établissement. Comment s'y retrouver ? Comment adapter sa réponse à chaque situation ?

- **S'engager avec prudence et être fiable**

Comment concilier la nécessité de rendre service à son interlocuteur tout en étant certain(e) de respecter ses engagements ?

Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ». Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est encadré par le service support Demos qui le suit régulièrement aux étapes clés de sa formation : relance si non connexion, félicitations, suivi individuel de la progression, clôture. Ce service d'encadrement est assuré par mail (messagerie intégrée au HUB).

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

Méthode pédagogique

Ce module se compose de séquences courtes, structurées, à faire à son rythme. Elles peuvent alternativement concerner des apports de connaissance, des tests de positionnement, des exercices, des moments réflexifs et/ou des quizz de validation.