

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE - L'APPEL SORTANT

### PUBLIC

Télé-conseillers, télé-enquêteurs, hot-liner, télévendeurs... tous collaborateurs qui travaillent dans un centre d'appels.

### OBJECTIFS

Acquérir les techniques et les automatismes pour un accueil téléphonique de qualité. Maîtriser les contraintes propres au téléphone afin d'en faire un instrument performant de communication. Mise en application des techniques en jeu de rôle.

### DURÉE

2 jours

### PROGRAMMES

- Importance et enjeux de l'accueil téléphonique : et si vous étiez client ?
- Le savoir téléphoner : la gestuelle, la voix, les bonnes formulations,
- Les 6 étapes de l'accueil téléphonique : se préparer, se présenter, identifier son interlocuteur, comprendre le but de son appel, répondre à sa demande, conclure positivement.
- Transférer un appel,
- Prendre un message,
- Mettre en attente,
- Les appels difficiles : gestions des litiges, les clients difficiles,
  
- L'appel sortant : les différentes étapes,
- La prise de rendez-vous par téléphone : méthode et traitement des objections,
- Argumentation,

#### DYADE FORMATION