

MODULE TELEPHONE	
1) Accueil téléphonique	
Objectifs :	Cible :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La posture : la première image de l'entreprise</li> <li>- Faire que le client se sente pris en charge</li> <li>- Avoir une attitude ouverte à de la proposition commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistante commercial</li> <li>- Commerciaux terrain</li> <li>- Accueil</li> </ul>
Durée : 1,5 jour	
<b>Méthode pédagogique :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 journée théorique, en groupe de 4 à 6, alternance principe et cas pratiques</li> <li>- ½ journée pratique en écoute <b>direct en réel en individuel</b></li> </ul>	
<b>Contenu :</b>	
<p>La forme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déstresser au téléphone</li> <li>• Avoir un discours professionnel de la présentation de son entreprise</li> <li>• Poser sa voix</li> </ul>	
<p>Une vraie prise en charge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bien comprendre la demande : synthèse et reformulation et bien la transmettre</li> <li>• Les différents types de traitement</li> <li>• Le suivi de la promesse</li> </ul>	
<p>Gestion de l'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les grandes causes d'agressivité</li> <li>• Comment désamorcer</li> </ul>	
<p>Ecoute</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place à distance de notre outil Kiamo sur le PC du stagiaire</li> <li>• Ecoute, enregistrement, debrief des appels entrants réellement traités.</li> </ul>	
<p>• <b>Prix HT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 600,00€ HT la journée théorique, pour le groupe</li> <li>- 300,00€ HT la demi-journée pratique, par personne</li> </ul>	