

FICHE FORMATION

Fondamentaux de l'accueil téléphonique

CONTENU	
Objectifs de formation	<ul style="list-style-type: none">▪ Identifier les objectifs de qualité▪ Identifier ses axes de progression personnels▪ Modifier son attitude au téléphone▪ Améliorer la qualité de l'accueil téléphonique▪ Réduire l'insatisfaction client
Formateurs	Johann GOGNETTI
Contenu	<ul style="list-style-type: none">▪ Les critères de qualité de l'accueil téléphonique▪ Les spécificités de la communication verbale au téléphone▪ Les spécificités de la communication non-verbale au téléphone▪ Les spécificités de la communication paraverbale au téléphone▪ Bien utiliser les équipements, adapter son poste de travail▪ Les argumentaires▪ La gestion de l'insatisfaction▪ La gestion du stress▪ La gestion des suites à donner
Durée	7 heures
Support pédagogique	Livret pédagogique, jeux pédagogiques
Évaluation	Grille de mise en situation
MODALITES D'ORGANISATION	
Typologie du stagiaire	Cadres exposés aux accusations de harcèlement au travail
Nombre de stagiaires	8 à 12
Calendrier	<ul style="list-style-type: none">▪ 17 au 18 mars 2021▪ 21 au 22 avril 2021▪ 17 au 18 mai 2021▪ 23 au 24 juin 2021
Horaires	De 8h00 à 17h00 sur site ou 27bis av Foch, 2 ^e étage, centre-ville, NOUMÉA
Procédure d'inscription	Les employeurs, services support ou particuliers adressent à SEFOR une demande d'entrée en formation
MODALITES DE FACTURATION	
Prix unitaire	27.000 F TTC par personne