

COMMUNICATION ORALE

Traiter efficacement vos appels téléphoniques

OBJECTIFS

- Renforcer sa pratique téléphonique
- Mieux gérer les situations délicates

PUBLIC

- Tout public

PRE-REQUIS

- Être équipé d'une connexion internet, ordinateur, micro et Webcam

VALIDATION

Attestation de fin de formation.

Durée :

14 heures

Coût :

1400 €

Contacts :

Pôle Formation Sud
02 62 96 96 54
fcsud@reunion.cci.fr

Pôle Formation Nord
02 62 48 35 35
fcnord@reunion.cci.fr

PROGRAMME

1- Retour sur les incontournables de l'accueil téléphonique

- Les contraintes liées à l'outil
- Les informations nécessaires pour assurer un bon accueil
- Mieux gérer sa voix, son débit
- Utiliser un vocabulaire adapté à la situation
- Accrocher son interlocuteur dès les premières secondes

2- Organiser son entretien

- Zoom sur les différentes étapes d'un entretien
- Savoir écouter, questionner, prendre des notes, reformuler et gérer son attitude
- Prendre congé en laissant une bonne impression

3- Structurer son entretien

- Traiter les appels entrants en respectant les différentes étapes
- Filtrer avec diplomatie
- Assurer le bon suivi des messages
- Préparer les appels sortants afin de véhiculer une bonne image de marque.

4- traiter plus facilement les situations délicates

- Savoir rassurer, mettre en confiance
- S'adapter aux interlocuteurs impatients, agressifs, bavards
- Filtrer, faire patienter afin d'apporter des réponses parfois délicates
- Les mots noirs à éviter

Formation éligible au dispositif FNE-Formation qui permet de financer à 100% les formations des salariés placés en activité partielle.



CCI ÎLE DE LA RÉUNION
Pôle Formation