



L'Accueil Téléphonique

Programme de Formation

Définition :

Avoir une carte de visite auditive souriante, soignée et professionnelle est indispensable pour la qualité de l'image de votre entreprise. Cette formation permet d'optimiser la qualité de votre accueil téléphonique.

Compétences opérationnelles :

- Maîtriser les différentes étapes d'un appel
- Utiliser un langage adapté et choisi
- Donner une image positive et professionnelle
- Appliquer l'écoute active
- Mettre en pratique la reformulation
- Garder le lead de la conversation
- Reconnaître et choisir le bon type de question

Cible :

- Réceptionnistes
- Standardiste
- Agent relation clients
- Front office
- Commerciaux

Formatrice :

Helga Biderbost
Formatrice FSEA
Coach en image diplômée IDRI, Paris

Durée :

1 journée
De 9h00 à 12h30 – 14h00 à 17h30

Nombre de participants :

4 minimums à 8 maximums
Afin d'assurer une qualité optimum de nos formations, nous plafonnons à 8 le nombre de participants.

Date :

Nous contacter

Piramedia Group SA

Genève : Av. Cardinal-Mermillod 42-44, 1227 Carouge
Fribourg : Ch. de la Redoute 9, 1752 Villars-sur-Glâne
T +41 22 304 74 74 • info@piramedia.ch • www.piramedia.ch

**Ressource à développer :**

- Connaître les étapes d'un appel
- Utiliser un langage adapté et choisi
- Donner une image positive et professionnelle
- Appliquer l'écoute active
- Maîtriser la reformulation
- Garder le lead de la conversation
- Reconnaître et opter pour les bonnes questions

Méthode de travail :

- Exposés théoriques
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- Jeux de rôle
- Réflexion de groupe
- Exercices en sous-groupe et en binômes
- Questionnaires avec autocorrection
- Elaboration d'un plan d'action personnalisé

La formation comprend :

Prise d'informations individuelles par questionnaire

Un support pédagogique

Une attestation de participation individuelle

Prérequis :

Parler couramment le français

Certification :

Attestation de formation

Lieu :

PIRAMEDIA GROUP SA - Salle Confluence
Av. Cardinal-Mermillod 36 -1227 Carouge
6^{ème} étage, à gauche en sortant de l'ascenseur.

Prix:

Chf 400.- par personne

Pour les groupes (nous contacter)

Piramedia Group SA

Genève : Av. Cardinal-Mermillod 42-44, 1227 Carouge

Fribourg : Ch. de la Redoute 9, 1752 Villars-sur-Glâne

T +41 22 304 74 74 • info@piramedia.ch • www.piramedia.ch