



## Formation gérer les appels téléphoniques entrants

Maîtriser les bases de la communication téléphonique

### Objectifs

- ✓ Conduire ses collaborateurs à devenir autonomes soit compétents et motivés.
- ✓ Communiquer une image de professionnalisme à partir de votre accueil téléphonique
- ✓ Découvrir le processus pour réussir la réception de vos appels entrants
- ✓ Recueillir les attentes de vos clients et traiter chaque appel avec efficacité
- ✓ Assurer la prise et la transmission des messages

### Public et pré-requis

#### Public concerné

- ✓ Toutes les personnes dont le rôle est d'accueillir au téléphone et de traiter efficacement les appels entrants.

#### Pré-requis

- ✓ Aucun pré-requis est nécessaire pour participer à cette formation

### Programme formation

#### LES PRINCIPES DE BASE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Le rôle de la personne en charge de l'accueil téléphonique
- Identifier les attentes de vos interlocuteurs
- Comprendre les enjeux de l'accueil téléphonique pour l'entreprise
- Connaître son entreprise pour assurer un service de qualité
- Donner une bonne image de son entreprise à vos interlocuteurs

#### ASSURER LA GESTION ET LE TRAITEMENT DES APPELS

- La réactivité à prendre l'appel téléphonique
- Faire une bonne présentation de vous-même et de l'entreprise
- Identifier son interlocuteur et le motif de son appel
- S'approprier la bonne communication pour répondre à sa demande, écoute, reformulation, questionnement, propositions
- La mise en attente et le transfert d'un appel en interne
- Prendre un message pour une personne ou un service
- Filtrer certains appels selon les directives reçues
- Gérer la prise d'appels simultanés

Référence **INTER-ENTREPRISE** : TELENT1

**2 jours**

14 heures – en présentiel

**860 € HT**

1032 € TTC

 Nantes

 Contactez-nous pour connaître les prochaines dates pour participer à cette formation

[S'inscrire en ligne ►](#)

Existe aussi en Formation **INTRA**  
dans votre entreprise :

[Demander un devis ►](#)

 [Télécharger cette formation en pdf](#)

### NOS FORMATIONS INTER-ENTREPRISE

Elles ont lieu dans nos salles de formations à Nantes et avec des personnes de différentes entreprises.

### NOS FORMATIONS INTRA-ENTREPRISE

Nous intervenons sur l'Ouest de la France et surtout dans les pays de Loire.

**Loire Atlantique(44)** : Nantes, Saint-Nazaire, Saint-Herblain, Rezé, Saint-Sébastien-sur-Loire, Orvault, Vertou, Bouguenais, Carquefou.

**Vendée(85)** : la Roche Sur-Yon, Challans, les Sables d'Olonne, les Herbiers, Pouzauges, Montaigu, la

# MEDIOS - NANTES

## GERER LES SITUATIONS DELICATES AVEC CERTAINS INTERLOCUTEURS

- Maîtriser ses émotions pour agir avec courtoisie et garder son professionnalisme
- Démontrer votre compréhension sur les attentes de votre interlocuteur
- S'affirmer en souplesse pour désamorcer la situation avec des solutions appropriées

verrie,Fontenay-le-Comte.

**Maine et Loire (49)** : Angers, Cholet, Saumur,Avrillé,Trélazé.

**Deux sèvres(79)** : Niort, Bressuire,Thouars,Parthenay,Mauléon.

**Ile et Vilaine (35)** : Rennes, Saint Malo, Fougères, Vitré,Cesson-Sévigné.

**Charente maritime (17)** : la Rochelle, Rochefort, Jonzac, la Jarrie.

## Méthodes pédagogiques

- ✓ Exposé théorique et pratique par le formateur
- ✓ Echanges et analyses des expériences vécues par les participants avec les pistes de solutions
- ✓ Jeux de rôles et mises en situation pour une parfaite intégration de nos méthodes
- ✓ Un support pédagogique est remis à la fin du stage

## Les + de cette formation

### Le profil du formateur

- ✓ Ancien manager
- ✓ Certifié Maître Praticien en PNL
- ✓ Certifié Green-Belt

### La qualité de la formation

- ✓ Centre de formation référencé Datadock (les 21 critères du décret qualité)
- ✓ Un suivi Post formation : Pendant 6 mois, le stagiaire à la possibilité de contacter par mail ou par téléphone le formateur sur la mise en application des acquis de formation dans son milieu professionnel.

## Les modalités d'évaluation de la formation

- ✓ Evaluation des connaissances en début de formation
- ✓ Evaluation de l'intégration des méthodes pendant la formation
- ✓ Evaluation finale pour mesurer les acquis de la formation