

ACTA PARTNERS

ACCUEIL AU TELEPHONE

Aucune description

Niveau : Avancée

Prix: à partir de 200,00 Ar HT

Durée : 2 jours | 48 heures

Place: 10 à 20 personnes

Sessions

Objectifs de cette formation

- Acquérir les bases de l'accueil clientèle
- Savoir se présenter
- Identifier les besoins

Programmes de cette formation

• - ACCUEIL AU TELEPHONE

Savoir accueillir: la base de toute communication

- 1. Savoir se présenter
- 2. Les mots d'accueil, le savoir-faire relationnel

Savoir écouter et reformuler

- 1. Être à l'écoute des besoins des interlocuteurs
- 2. Établir une relation de qualité avec le client
- 3. Répondre avec efficacité

Savoir argumenter

- 1. Présenter clairement une offre commerciale
- 2. Savoir conclure un entretien
- 3. Marquer sa disponibilité
- 4. Prendre congé