



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