

# FIABILISER L'ACCUEIL, LE RENSEIGNEMENT, LA PRISE DE MESSAGE ET DE RENDEZ-VOUS PAR TELEPHONE

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout collaborateur ayant à gérer le standard téléphonique de l'entreprise et/ou la prise de rdv par téléphone.

## PREREQUIS

Avoir des difficultés avec le téléphone ou le standard téléphonique de son entreprise.

Disposer d'un ordinateur, d'une connexion internet de qualité et d'un micro-casque (ou kit main libre de téléphone) pour les classes virtuelles.

## DUREE

Durée : 14 heures sur 3 semaines

## LIEU

IMACCUEIL – 85 Boulevard de  
Strasbourg – Le Havre

## PARTICIPANTS

2 à 6 personnes

## TARIFS

Inter : 704 € HT / personne

Intra : 2 392 € HT / groupe

MAJ : 15.09.2021 – version 3

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Utiliser efficacement les outils d'information (répertoires, annuaires, trombinoscopes...)
- Fluidifier les appels en optimisant toutes les fonctionnalités du standard
- Adopter un langage normalisé et améliorer sa voix
- Gérer les appels particuliers (clients mécontents, faire barrage à la prospection, appels suspects)
- Prendre et transmettre des messages et des RDV

## MODALITES D'ORGANISATION

50% en présentiel et 50% en distanciel

## CONTENU ET DEROULE

### Séquence 1 (1h30) : distanciel synchrone en groupe

- Objectifs et du déroulé de la formation

### Séquence 2 (1h) : distanciel asynchrone (e-learning)

- Bonnes et mauvaises pratiques à l'accueil téléphonique

### Séquence 3 (7h) : présentiel en groupe

- Mises en situation scénarisées en entreprise fictive

### Séquence 4 (1h) : distanciel asynchrone

- Techniques de prises de messages et de prise de RDV

### Séquence 5 (3h30) : distanciel synchrone

- Gérer les appels particuliers
- Autoévaluation finale

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Mise en situation et exercices d'entraînement, travail de la voix par le théâtre, apport de techniques de communication, de prise de message et de prise de RDV, études de cas, enregistrement audio.

## OUTILS ET SUPPORTS

Zoom, postes téléphoniques connectés, outils d'information de l'entreprise fictive, micro ou caméra, Klaxoon pour les capsules ou LMS.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercice d'autoévaluation à l'entrée en formation et la sortie à partir d'écoutes téléphoniques. Mise en situation pour évaluer la capacité de l'apprenant à gérer les appels particuliers et la prise de message et de RDV.

## VALIDATION DE LA FORMATION

Délivrance d'un certificat de réalisation nominatif.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Inscription au minimum 3 semaines avant le début de la formation en cas de financement OPCO.

La formation sera confirmée au plus tard 5 jours avant son démarrage lorsqu'elle sera constituée du nombre de participants minimum requis.

## ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Veuillez nous contacter pour étudier les besoins spécifiques.