



Institut de Formation
Consulaire
Ariège-Pyrénées

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE : « L'image de votre entreprise »

Objectifs : <ul style="list-style-type: none">- Transmettre l'image de l'entreprise dont l'objectif premier est de satisfaire sa clientèle.- Identifier les scénarios les plus courants tant au niveau de la réception que de l'émission pour développer les tactiques les plus efficaces et les plus cohérentes avec la politique générale de l'entreprise.- Mieux maîtriser son stress en développant sa pro activité.	Public visé : Toute personne ayant à accueillir au téléphone au sein de l'entreprise
Pré requis : Aucun pré requis particulier	Profil animateur : Formateur spécialisé intervenant pour le compte de la CCI Ariège
Méthodes pédagogiques : Etudes de cas, échanges d'expériences, benchmarking de solutions, jeux de rôle et mises en situation d'accueil.	Evaluation : Ecritte et orale (Démarche qualité de la CCI)
Organisation : (nous consulter pour un stage au sein de votre entreprise – INTRA -)	
Lieu : Institut de Formation Consulaire Ariège Pyrénées (IFCAP) – Quartier Saint-Antoine - 09000 SAINT-PAUL de JARRAT	
Durée : 2 jours (14 heures)	
Coût : 560.00 € / personne en inter-entreprises	
Effectif minimum : 4 personnes (si ce stage est organisé en inter-entreprises)	

PROGRAMME (*)

1. Développer une attitude commerciale (ou attitude de service) : <ul style="list-style-type: none">- la voix (rythme, respiration, ton, chaleur, sourire)- les mots : précision, positivité, personnalisation- l'état d'esprit- volonté d'aider le client tant interne qu'externe- volonté de valoriser son image, celle de son service et de son entreprise- volonté de fidéliser la clientèle. 2. Emettre un appel : <ul style="list-style-type: none">- préparation et définition d'un guide d'entretien- présentation de l'objet de l'appel- traiter les situations délicates à annoncer (délais, prix, SAV...)- conclusion positive	3. Recevoir un appel : <ul style="list-style-type: none">- se présenter :<ul style="list-style-type: none">- les premiers mots de l'accueil pour créer d'emblée le « bon climat »- identifier correctement son interlocuteur pour éviter les malentendus.- se centrer sur le client<ul style="list-style-type: none">- écouter activement- questionner- reformuler- répondre aux objections- conclure :<ul style="list-style-type: none">- prendre un message- traiter le besoin du client et s'en assurer- les mots de la conclusion
---	--

(*) Ce programme est donné à titre indicatif et peut être adapté en fonction des besoins des stagiaires participant à cette formation

<p>IFCAP Service Emploi Formation Quartier Saint-Antoine 09000 SAINT-PAUL de JARRAT Tél : 05 61 02 03 43 Mél : emploi-formation@ariege.cci.fr Site : www.ifcap.cci.ariège.fr</p>	Contact : Madame Maryline HUAULT Assistante Emploi-Formation
Siret : 180 900 011 00016 – N° Déclaration activité : 73 09 P0001 09 NAF : 9411 Z	

Quartier Saint-Antoine - 09000 Saint-Paul-de-Jarrat • Tél. : 05 61 02 03 40 • Fax : 05 61 02 03 30

un centre de formation

@ : ifcap@ariege.cci.fr • <http://ifcap.ariège.cci.fr>



N° de déclaration d'activité : 7309 P 0001 09 - SIRET : 180 900 011 00016
NAF : 9411 Z - TVA Intra : FR 80 180 900011

