Institut de Formation Associée à l'Automobile

Formation continue
Développement professionnel

ETRE PROFESSIONNEL AU TELEPHONE

La réception d'appels

Programme

Accueil des participants
- les règles du jeu
- météo, les attentes
- déroulé de la formation

Le concept métier
- le cadre (rôle, missions, pourquoi)
- la posture, les codes

Quel comportement, adapter mon savoir-être pour l'accueil téléphonique
- se connaître pour mieux s'adapter
- comprendre mon comportement
- ma formule gagnante

Révéler ses talents, son savoir-faire
- comprendre la communication
- communiquer sans face à face
- l'écoute active
- éviter les pièges
- s'entraîner sur des cas typiques
- savoir reformuler
- identifier et comprendre les besoins clients

Optimiser son efficacité
- les étapes clefs d'un entretien téléphonique

Prendre du recul
- travailler son assertivité
- votre plan d'action

Objectifs
- Anticiper, se préparer pour réussir son entretien téléphonique
- Optimiser son efficacité et le nombre d'appels réceptionnés
- Valoriser l'image de marque de l'entreprise et la satisfaction client

Public concerné
- Expert en automobile
- Expert En Formation
- Personnel administratif

Prérequis
Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques
- Mises en situation, débriefings
- Serious game, design thinking
- Techniques théâtrales
- Documentation stagiaire
- Questionnaire d'évaluation

Attestation individuelle de fin de formation
délivrée au participant à l'issue du stage

Animateur
Dominique DEROO
Consultante métiers – accompagnement conduite du changement

Effectif
10 participants

Durée
1 jour (7 heures)

Lieu
Toutes régions

IFOR2A Institut de Formation associée à l'Automobile
43, rue des Plantes – 75 014 PARIS
T. 01 45 40 81 92 – F. 01 40 09 01 23
ifor2a@anea.fr – www.anea.fr/ifor2a
SASU au capital de 150 000 € - RCS Paris 497 640 441 00018
N° de déclaration d'existence : 11 75 368 04 75