



# FORMATION

## La Gestion des Appels Téléphoniques

Améliorer l'efficacité commerciale de votre entreprise

### Référence :

018-324-11

### Durée :

1 jour

### Public :

Tout public

### Pré-requis :

Aucun

### Méthodes pédagogiques

- Supports de cours
- Mise en situation
- Exercices
- Réflexion
- Attestation de formation

**Un client vous appelle : Une chance pour l'entreprise. Et pourtant vous n'étiez pas disponible, son appel vous a dérangé. Avez-vous répondu à son besoin ? Avez-vous compris sa demande ? L'accueil téléphonique est un vecteur important de l'image véhiculée par l'entreprise. De plus, tout se joue dans les vingt premières secondes de l'entretien. Ne vivez plus le téléphone comme une contrainte, utilisez le comme un outil de communication à votre disposition pour développer l'entreprise.**

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation les participants seront capables de :

- **Accueillir** du Public, des clients, des fournisseurs au téléphone. Prendre en compte leur demande, leurs attentes et les orienter dans l'entreprise.
- **Gérer** l'outil Téléphone en véhiculant une image positive de l'entreprise ou du service de manière Professionnelle. Savoir, transférer un appel, prendre un message, comprendre une demande.
- **Appeler** un client, un prospect, un fournisseur en optimisant de façon positive sa communication.
- **Réagir** dans les situations d'urgence en gérant son stress et celui de son interlocuteur.



Eligible  
au DIF



## PROGRAMME

### GENERALITES

- L'accueil au téléphone
- Les particularités d'une conversation téléphonique

### LES PHASES DE L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE

- Prendre contact : Présentation.
- Exprimer ou faire exprimer l'objet de l'appel
- Ne pas se disperser, rester concentré sur l'objet
- Conclure

### ACCUEILLIR UNE PERSONNE AU TELEPHONE

- Se présenter
- Identifier la personne, prendre ses coordonnées
- Identifier la demande du client
- Prendre en compte la demande du client
- Transférer un appel
- Mettre en attente
- Prendre un message
- Tenir le journal d'appel

### PASSER UN APPEL TELEPHONIQUE

- Préparer son appel
- Se présenter
- Exprimer clairement sa demande

### LA GESTION DES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

- Gérer plusieurs appels simultanés
- Le destinataire ne décroche pas
- J'accueille une personne et le téléphone sonne
- Mon correspondant est de mauvaise humeur
- Mon correspondant est bavard
- Je gère mon stress et celui de l'autre