

OXYGONES
FORMATIONS - COACHING - CONSEIL

DEVENIR CHARGÉ D'ACCUEIL COMMERCIAL TÉLÉPHONIQUE

by OXYGONES

www.oxygones.fr

OBJECTIF(S)

A l'issue de la formation, les participants seront capables :

> ACCUEILLIR ET GÉRER LES CLIENTS AU TÉLÉPHONE

MODALITÉS

Public

> Entre 2 et 8 participants en situation de management

PRÉ REQUIS

> Aucun

Modalités Pratiques

> 2 jours

Prix

> 1800 € HT net de taxes pour l'ensemble du parcours et hors frais déplacement, repas, hébergement intervenant

Modalités d'accès

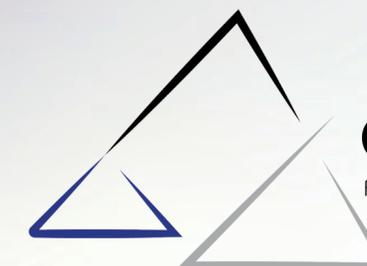
> En amont de la formation, un entretien permet d'analyser et apprécier votre besoin en formation.
> A l'issue de cette analyse, une proposition vous sera envoyée dans les meilleurs délais.
> La formation peut débuter sous un délai de 3 semaines

Profil stagiaire

> Cette formation s'adresse aux personnes désireuses de renforcer leur posture d'accueil au téléphone

Profil formateur

> Cette formation Management est animée par un expert en relation client



STRATÉGIE

- Une formation dans la durée où le stagiaire est acteur :
2 jours présentiels
Une pédagogie Active où le formateur est ressource. L'idée est que chaque stagiaire s'approprie les nouveaux savoirs et commence à les tester lors de la formation
- Une pédagogie ludique car on apprend mieux dans le plaisir et en s'amusant
- Une pédagogie pragmatique (mise en situation, fiches méthodes) et favorisant le partage (nous avons l'habitude de créer des tablées de 3-4 stagiaires pour favoriser les échanges et l'émergence de la culture commune)

LE PROGRAMME

JOUR

01.

Compétence 1 : Mieux se connaître pour mieux communiquer

Apprendre à communiquer de manière positive, identifier son style de communication

Compétence 2 : Maîtriser l'appel téléphonique

Créer et entretenir une relation de qualité au téléphone, identification des étapes de la gestion du téléphone, traitement des objections, les erreurs à ne pas commettre

JOUR

02.

Compétence 3 : Gérer les situations difficiles

L'agressivité verbale en situation professionnelle, traiter une situation d'agressivité, prévenir les conflits.

Compétence 4 : S'entraîner aux différentes situations

Training appels entrants et sortants
Rédaction d'un engagement de mise en œuvre

VALIDATION DES ACQUIS

Nous vérifierons que les objectifs de cette formation sont atteints grâce aux modalités suivantes :

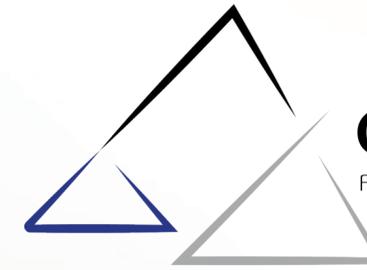
- Durant la formation

Mise en situations / Exercices / Reformulation
Temps dédié à l'ancrage des savoirs dans la réalité de chacun
Réalisation d'un quizz digital et ludique à l'issue de la formation

- A l'issue de la formation

Auto évaluation du stagiaire sur ses progrès
Compte rendu et partage dans la limite de la confidentialité avec le ou les prescripteurs

Nous conseillons que cette formation soit complétée par un « +1 » deux à trois mois la formation... c'est-à-dire d'un temps supplémentaire où le stagiaire partage la façon dont il a mis en pratique la formation. Nous poussons notamment les stagiaires à prendre en charge un élément de la formation spécifique et à continuer à le creuser pour le présenter à ses pairs lors de ce « +1 »



FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

#01

Formateur spécialiste de votre thématique et connaisseur de votre structure ou de son secteur et des enjeux de vos métiers)

#02

Pédagogie active centrée sur les participants (leurs connaissances, attentes, bonnes pratiques...)

#03

Utilisation de cas concrets, échanges de pratiques, alternance entre sessions collectives et approches individuelles et personnalisée permettant de lever les freins de chacun

#04

Préparation en amont de la formation pragmatique, jeux et formation pour coller au réel et à la mise en situation culture de l'entreprise

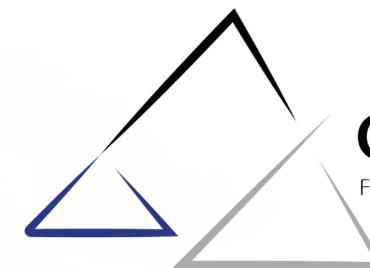
#05

CONTACT

07 71 22 51 14

CHRISTOPHE.LUCAS@OXYGONES.FR

WWW.OXYGONES.FR



OXYGONES
FORMATIONS - COACHING - CONSEIL

Accessibilité / Handicap :

Si vous êtes en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap par email (CHRISTOPHE.LUCAS@OXYGONES.FR) avant le début de votre formation, afin que nous puissions prendre toutes les mesures nécessaires pour vous dispenser la formation dans les meilleures conditions. A noter que toutes nos formations sont faites dans des locaux "Accessibles PMR".