

## Formation : Valoriser l'image de l'entreprise par un accueil téléphonique performant

### Objectifs attendus :

- Adopter Améliorer son image avec l'accueil téléphonique
- Favoriser la connaissance de son client, l'élément qui conditionne la réussite de l'accueil
- Savoir communiquer pour offrir un accueil téléphonique de qualité

### Professionnels Concernés

Les téléconseillers ou toute personne désireuse de découvrir ou parfaire leurs savoirs dans la Gestion de la relation client à distance

### Pré-requis

Aucun

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 8 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

### Contenu Pédagogique

Les critères à prendre en compte pour y parvenir

- Accueil téléphonique
- La connaissance client
- Être attentif pour agir efficacement et améliorer son image avec l'accueil téléphonique
- Savoir communiquer pour offrir un accueil téléphonique de qualité

La connaissance client, l'élément qui conditionne la réussite de votre accueil

- Connaître son client et comprendre ses besoins dans l'objectif de les satisfaire
- Proposer un service et une expérience qui répondent aux attentes du client
- Accueillir le client et répondre à ses besoins

Être attentif pour agir efficacement et améliorer son image avec l'accueil téléphonique

- L'accueil joue un rôle d'accompagnement pour chaque client.
- Comprendre les besoins de votre client.
- Diriger le client vers le bon service

Communiquer efficacement pour offrir un accueil téléphonique de qualité

### MOYENS PEDAGOGIQUES

#### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

### Contact GRC Campus

Tél : 06 85 54 40 99 / 07 49 40 89 28

[Contact@grccampus.fr](mailto:Contact@grccampus.fr)

[www.grccampus.fr](http://www.grccampus.fr)

OF enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015