



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET PHYSIQUE



LIEU DE LA FORMATION

SITE DE L'ENTREPRISE

PUBLIC CONCERNÉ

Salarié(e)

PRÉ-REQUIS

Aucun

DÉBUT DE LA FORMATION

Tout au long de l'année

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Plan de développement des compétences

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Faire du téléphone un partenaire efficace pour une communication téléphonique performante et porteuse d'Image de Marque
- Acquérir la maîtrise des comportements et des techniques spécifiques associées à l'utilisation professionnelle de l'outil téléphone, tant en réception qu'en émission d'appels
- Acquérir la maîtrise des comportements et des techniques liés à l'accueil face à face

CONTENU DE LA FORMATION

- **Accueil téléphonique**
L'utilisation du téléphone dans l'entreprise
La place du téléphone dans l'organisation et la stratégie commerciale
Les spécificités de la communication au téléphone (le fonds)
Les spécificités du téléphone (la forme)
La structure de l'entretien d'accueil
- **L'Accueil face à face**
L'importance de l'accueil
Les spécificités de la communication directe

CONDITIONS DE FORMATION

- Formation intra-entreprise
- La durée sera déterminée en fonction du positionnement réalisé en amont de la formation
- Ce module nécessite l'inscription effective d'un minimum de participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Remise d'une attestation de formation

PROFIL DES INTERVENANTS

Intervenants spécialisés du GRETA-CFA Aquitaine

VOS CONSEILLERS DE L' AGENCE DES LANDES

Serge PETRAU
Conseiller en Formation
Professionnelle Agence des
Landes
serge.petrau@greta-cfa-
aquitaine.fr
05 58 05 65 63
05 58 05 65 65

Linda BOSSARD
Assistante Commerciale
servicecolandes1@greta-cfa-
aquitaine.fr
05 58 05 65 65