



AGRICULTURE

BATIMENT TRAVAUX
PUBLICS,
PERFORMANCE
ENERGETIQUE

INDUSTRIE

SANTE / SOCIAL

TERTIAIRE

HOTELLERIE
RESTAURATION
TOURISME

FORMATIONS
GENERALES, SOCLE /
CLEA

ACCOMPAGNEMENT ET
DEVELOPPEMENT
PERSONNEL

PREVENTION /
SECURITE

TRANSPORT /
LOGISTIQUE

NUMERIQUE /
AUDIOVISUEL

LIEU DE LA FORMATION

CENTRE TERTIAIRE DU LYCÉE
D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL ET
TECHNOLOGIQUE DE BORDA

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne sédentaire en relation
avec la clientèle (hôtesses,
standardistes)

PRÉ-REQUIS

Aucun

DÉBUT DE LA FORMATION

Tout au long de l'année

DÉTAILS DATE DE LA FORMATION

Durée : 21 heures
Organisation : à différentes périodes de
l'année ; nous consulter

MODALITÉS DE FINANCEMENT

- Financement personnel
- Financement Région
- Plan de développement des compétences
- Financement Pôle Emploi

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Faire du téléphone un partenaire efficace pour une communication téléphonique performante et porteuse d'Image de Marque
- Faire 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
- Faire 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

Type de stage

- ce module est mis en place en stage inter-entreprises (formation se déroulant dans nos locaux et regroupant plusieurs participants venant de différents organismes, sociétés, administrations, etc...) et nécessite l'inscription d'un minimum de participants
- possibilité d'organisation en stage intra-entreprise (formation se déroulant dans nos locaux ou dans les locaux de la société et mise en oeuvre de façon spécifique pour un groupe de salariés d'une seule entreprise)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Validation

- attestation de formation

PROFIL DES INTERVENANTS

Intervenants des spécialités

VOS CONSEILLERS DE L' AGENCE DES LANDES

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