



UP' TEAM HOMME
AUDIT - CONSEIL - FORMATION



Tél : 02 41 39 51 31
contact@upteamhomme.fr
www.upteamhomme.fr



DONNER ET LAISSER UNE BONNE IMAGE DE VOTRE ENTREPRISE AU TELEPHONE

Objectifs

- Améliorer la qualité de l'accueil
- Optimiser les relations client en sachant capter l'attention
- Etre agréable

Programme – Contenu - Modalités d'évaluations

- Connaître les règles de base de l'accueil
- Déterminer les limites de la communication au téléphone
- Maîtriser sa présentation
- Connaître nos mots force
- Bien cerner les attentes et besoins de l'interlocuteur
- Etre capable de faire des propositions adaptées
- Gérer efficacement les attentes
- Mesurer la qualité de notre accueil

Méthodes pédagogiques

La formation est constituée d'apports théoriques et pratiques.
Elle donne lieu à des mises en situation.

Public - Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

Durée – Dates

2 jours + 1 jour de suivi en option

Nous consulter pour les dates de formation.

2 stagiaires minimum – 10 stagiaires maximum