



Optimiser ses appels téléphoniques

Prérequis : Aucun

Objectifs :

- Adopter une attitude professionnelle
- Maîtriser les techniques de communication au téléphone
- Adapter sa communication aux profils de client

Contenu :

- Appréhender les spécificités d'une communication téléphonique
- Les techniques adaptées au téléphone : écoute active et reformulation
- Utiliser un langage efficace
- Les étapes d'un appel entrant
- Les étapes d'un appel sortant
- Gérer les objections client

Méthodes utilisées : Théorie, jeux, mise en situations, cas pratiques, test

Modalités d'évaluation : Quiz pré et post formation

Durée 2 jours

Modalités et délais d'accès : Sur demande

Accessibilité aux personnes handicapées : Oui

Tarif : demander un devis

Contact : josianevara@hotmail.fr