

Améliorez votre accueil au téléphone

 6 h  150,00 €

Public

Toutes personnes, services, équipes désirant améliorer leur accueil au téléphone.

Objectifs

Au terme de cette formation, le participant sera capable :

- de communiquer selon des règles de communication définies ;
- d'utiliser des mots-clés afin de transmettre un message ;
- de gérer l'attente au téléphone.

Le téléphone est le premier contact entre le bureau et le monde extérieur. L'accueil revêt donc d'une importance capitale par l'image de courtoisie et de professionnalisme qu'il se doit de véhiculer.

Le téléphone est un outil primordial et il peut être d'un formidable intérêt pour la prise de rendez-vous et la vente.

Améliorer votre accueil au téléphone vous permettra :

- de transmettre une image professionnelle à vos interlocuteurs ;
- d'avoir plus d'impact pour la vente d'un produit ;
- de prendre un rendez-vous en recueillant les informations clés ;
- de transmettre des informations de manière efficiente.

La formation sera axée autour d'un peu de théorie et beaucoup d'exercices pratiques et d'études de cas amenés par les participants. Les thématiques suivantes y seront abordées :

- L'accueil ;
- La prise de conscience de l'importance du média "téléphone" ;
- Le rappel des règles de communication en général et l'application de celles-ci au téléphone ;
- L'accueil téléphonique et les mots-clés ;
- La gestion de l'attente au téléphone ;
- La transmission de messages ;
- La protection des responsables et le barrage intelligent ;
- Les comportements particuliers des interlocuteurs (agressifs, passifs, têtus...).

Informations pratiques

> **Droit d'inscription**

150,00 €

 Cette formation est agréée "chèques formation".

> **Horaires**

📍 **Verviers**

- > Le 23 mai 2023
De 9h à 16h

📍 **Liège**

- > Le 6 juin 2023
de 9h à 16h

> **Certificat - Attestation**

Attestation de participation

> **Aides sectorielles à la formation**

Pouvez-vous bénéficier d'une aide sectorielle ? Pour en savoir plus, consultez l'onglet **Fonds sectoriels de formation** (<https://www.formation-continue.be/aides-la-formation/fonds-sectoriels-de-formation>)

Améliorez votre accueil au téléphone - Le mardi 27 octobre 2020, Villers-le-Bouillet

Organisation

Le droit d'inscription comprend outre les notes de cours, les pauses-café et un lunch.

Renseignements

085/27.13.40

€ 132,00 € ou 6 Chèques-Formation



Dates de formation

Le mardi 27 octobre 2020

Horaire

de 9h à 16h



Site de Villers-Le-Bouillet

Waremme 101
4530 Villers Le Bouillet
Belgique

Inscription-Villers@centreifapme.be

085/27.14.10

Formateur

Stéphane HEINE, consultant, coach et formateur, dirige depuis environ 10 ans un cabinet de conseil et de formation spécialisé dans les techniques de vente (argumentaire, prospection...), la gestion d'équipes commerciales (stress, conflit, émotions, tension...) et la communication en entreprise. Pour plus d'informations: <http://www.aquityconsulting.be/> (<http://www.aquityconsulting.be/>)

Améliorez votre accueil au téléphone - Le mardi 23 mai 2023, Verviers

Renseignements

Tél.: 087/32.54.55

€ 150,00 € ou 6 Chèques-Formation



Dates de formation

Le mardi 23 mai 2023

Horaire

De 9h à 16h



Site de Verviers

Rue de Limbourg, 37

4800 Verviers

Belgique

inscription-Verviers@centreifapme.be

[087/32.54.55](tel:087325455)

Formateur


Astrid BORMANS

Améliorez votre accueil au téléphone - Le mardi 6 juin 2023, Liège

Renseignements

04/229.84.20

€ 150,00 € ou 6 Chèques-Formation

 **Dates de formation**
Le mardi 6 juin 2023

Horaire
de 9h à 16h

 **Site de Liège Sainte-Beuve**

Boulevard Sainte-Beuve, 1
4000 Liège
Belgique

inscription-sainte-beuve@centreifapme.be

[04/229.84.20](tel:042298420)

Formateur
Astrid BORMANS