



## L'accueil et le téléphone

---

<b>Participants</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personnel d'accueil, secrétaire, assistante et tous les collaborateurs en contact avec la clientèle</li></ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promouvoir l'image de marque de l'entreprise</li><li>• S'exprimer avec aisance selon les situations dans l'accueil au téléphone et en face à face</li></ul>
<b>Itinéraire Pédagogique</b>	<p><b>La communication téléphonique</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les composantes de l'entretien et l'attitude au téléphone<ul style="list-style-type: none"><li>- Le sourire - la voix</li><li>- L'expression orale, l'intonation et l'articulation</li><li>- Le vocabulaire : mots à éviter</li><li>- Les formulations et les expressions</li><li>- L'importance des questions</li><li>- Le silence -l'écoute active - la reformulation</li></ul></li><li>• Le schéma de l'entretien téléphonique : la structure<ul style="list-style-type: none"><li>- Les cinq phases</li><li>- L'importance des premières secondes</li><li>- La prise de congé</li></ul></li><li>• Les différents types d'appels (émission et réception)<ul style="list-style-type: none"><li>- Identification de l'interlocuteur</li><li>- L'orientation ou le renseignement</li><li>- La transmission du message : les erreurs à éviter</li><li>- La mise en attente</li><li>- La réclamation - les sollicitations imprévues- les cas particuliers</li></ul></li></ul> <p><b>L'accueil physique</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'importance des cinq premières secondes</li><li>• La préparation psychologique à un accueil de qualité</li><li>• Les composantes de la communication non verbale (la gestuelle et le regard)</li><li>• Valoriser sa présentation physique</li><li>• Aménager un espace de réception adapté</li></ul>
<b>Durée du stage</b>	<b>• 2 jours - 14 heures - à Annecy -</b>
<b>Tarif et inscription</b>	<b>• 490,00 Euros</b> (net de TVA) Pour toute information, vous pouvez nous contacter au 04.50.33.72.76 ou <a href="mailto:krossetto@haute-savoie.cci.fr">krossetto@haute-savoie.cci.fr</a>