



ACCUEIL ET COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE



AGRICULTURE

BÂTIMENT
TRAVAUX PUBLICS,
PERFORMANCE
ÉNERGETIQUE

INDUSTRIE

SANTÉ / SOCIAL

TERTIAIRE

HOTELLERIE
RESTAURATION
TOURISME

FORMATIONS
GÉNÉRALES, SOCLE
/ CLÉA

ACCOMPAGNEMENT ET
DÉVELOPPEMENT
PERSONNEL

PRÉVENTION /
SÉCURITÉ

TRANSPORT /
LOGISTIQUE

NUMÉRIQUE /
AUDIOVISUEL

LIEU DE LA FORMATION SITE DE L'ENTREPRISE

PUBLIC CONCERNÉ

Salarié(e)

PRÉ-REQUIS

Aucun

DÉBUT DE LA FORMATION

Tout au long de l'année

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Plan de développement des
compétences

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Améliorer l'accueil, en particulier téléphonique, pour valoriser l'image de marque de l'entreprise
- Maîtriser les techniques de l'entretien téléphonique
- Professionnaliser la fonction communication dans l'entreprise

CONTENU DE LA FORMATION

- Identifier la structure d'un entretien téléphonique et définir les besoins du client à chaque phase
- Mettre en confiance son interlocuteur dès l'accueil
- Recevoir ou émettre un message avec efficacité
- Gérer l'appel téléphonique
- Savoir conclure
- Apprécier la qualité du service rendu

CONDITIONS DE FORMATION

- Formation intra-entreprise
- La durée sera déterminée en fonction du positionnement réalisé en amont de la formation (de 7 à 21 heures)
- Ce module nécessite l'inscription effective d'un minimum de participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Remise d'une attestation de formation

PROFIL DES INTERVENANTS

Intervenants spécialisés en communication

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

Linda BOSSARD
Assistante Commerciale
servicecolandes1@greta-cfa-
aquitaine.fr
05 58 05 65 65