



MÉTIERS

LES BASES DE LA RELATION TÉLÉPHONIQUE

DATE DE CRÉATION : 18/12/2024 - HA

CENTRE D'APPEL



QUI

Public : demandeurs d'emploi, publics au RSA, salariés en chantier d'Insertion

Prérequis : comprendre le français, être à l'aise avec l'outil informatique

Formation accessible aux personnes en situation de handicap



COMMENT

Nombre de stagiaires : 6 à 10

Durée : 14 heures

Horaires de la formation : journée

Coût horaire/stagiaire
(Non assujetti à la TVA) : 23€
(322€/stagiaire)



OÙ

Salon-de-Provence

> OBJECTIFS

- Être capable de traiter un appel technique de bout en bout :
 - Accueillir un appelant, l'assister et/ou le renseigner
 - Comprendre la demande du client, diagnostiquer clairement la situation
 - Communiquer à l'oral dans la relation téléphonique

> CONTENUS

S'approprier les règles de communication dans la relation téléphonique :

- Comprendre les bases de l'écoute active et de l'empathie
- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation
- Adopter un langage professionnel et courtois

S'approprier et comprendre les étapes de traitement d'un appel :

- Accueillir l'appel de manière professionnelle
- Identifier le besoin
- Analyser et proposer une solution
- Informer le client des actions entreprises
- Conclure l'appel de manière positive

Etablir un script d'appel entrant

Retour d'expérience : analyse des cas rencontrés individuellement

Echanges collectifs autour des bonnes pratiques





FORMATEUR

Expériences et compétences
directement en lien avec
les contenus de formation



CONTACT

of-pais@asso-gdid.fr



> MOYENS & MÉTHODES

- **Moyens mis en œuvre** : vidéo projecteur, ordinateurs, salle organisée en U, tableau blanc
- **Méthodes et/ou techniques d'animation des apprentissages transmis aux stagiaires** : méthode active et participative, l'apprenant est au cœur de la formation, il participe activement à son processus d'apprentissage (jeux de rôle, mise en situation, simulations)
- **La formation est organisée en module** afin de permettre aux salariés de s'approprier les règles et fondamentaux de la relation téléphonique

> ÉVALUATION

Un questionnaire d'évaluation sera remis aux stagiaires sur le déroulement de la formation

