



ACC04

## L'accueil au téléphone

### Tarifs 2010 (\*)

Inter-entreprise : **660.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(\* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

### Durée

2 jours, 14 heures

### Public concerné :

Personnel en situation d'accueil téléphonique

### Pré-requis :

Aucun

### Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

### Objectifs

- Comprendre l'importance de l'accueil téléphonique.
- Connaître les techniques d'accueil au téléphone pour les appliquer.

### Programme

- Les principes de l'accueil au téléphone.
- La communication au téléphone
- Les règles du langage au téléphone
- L'écoute active.
- Les attentes des clients.
- La gestion des appels.
- Les étapes de l'entretien.