

Domaine de la formation :

Services admin. - Informatique - Commerce - Distribution

Objectifs de formation :

- Gérer efficacement tous les appels
- Traiter les situations difficiles
- Donner l'image d'une entreprise soucieuse de la satisfaction de ses clients
- Augmenter la qualité et l'efficacité de ses communications et de ses relations en interne

Contenu de la formation :

Communiquer efficacement :

- Savoir écouter
- Se faire comprendre
- S'adapter à ses interlocuteurs
- Valoriser l'image de marque de l'entreprise

Maîtriser les étapes de l'entretien téléphonique :

- Accueillir
- Identifier la demande
- Prendre en charge la demande
- Valider la compréhension et la satisfaction
- Conclure, prendre congés avec cordialité

Gérer les situations délicates :

- Reprendre efficacement une objection
- Annoncer avec tact des modifications de délai de livraison, réclamer un paiement
- Reformuler pour bien conclure
- Gérer ses émotions et son stress

Communiquer avec son équipe :

- Savoir communiquer et faire circuler l'information
- Favoriser l'initiative individuelle

Résultat attendu :

Attestation de formation

Code RNCP/RS :

Pas de code RNCP

Positionnement :

Non

Méthodes techniques, pédagogiques et d'encadrement :

Plusieurs méthodes pédagogiques peuvent être utilisées : expositive, interrogative, démonstrative et active. Elles font appel à différentes techniques pédagogiques : démonstration, exercice de découverte et d'entraînement, étude de cas, expérimentation, apport de connaissances, mise en situation professionnelle.

Moyens matériels : les moyens sont adaptés à chaque formation : ateliers professionnels équipés d'outils et des matériels propres au métier, salles de 12 à 15 places avec vidéoprojecteur, postes informatiques, salles spécialisées telles que les laboratoires de sciences, en fonction des besoins. Un centre de ressources multimédia permet de disposer de documentation papier et numérique.

Moyens humains : une équipe de professionnels de la formation accompagne le stagiaire tout au long de son parcours : des formateurs habilités par l'Education nationale, un coordonnateur pédagogique dédié et un référent administratif.

Renseignements spécifiques sur l'organisme :

Datadock : le Greta Poitou-Charentes est référencé par tous les financeurs de la formation professionnelle.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



POITOU-CHARENTES)))
FORMEZ-VOUS À DEMAIN

Taux de réussite à l'examen :

[Information sur les résultats des actions de formation \(hors apprentissage\) ICI](#)

[Information sur les résultats des actions de formation en apprentissage ICI](#)

