

## 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

## Type de formation :

Formation modulaire

## Résultat attendu :

Attestation de formation

## Code RNCP/RS :

Pas de code RNCP

## Positionnement :

Non

## Public concerné :

Tout public

## 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. La plateforme de formation en ligne E-Greta donne accès sur place ou à distance à tous les outils, exercices, tests, quizz, vidéos et favorise le suivi personnalisé du parcours de formation proposé.

**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.

## Lieu de formation :

Lycée Paul Guérin 79000 Niort

## Session(s) :

Période	Date de début	Date de fin	Nombre d'heures moyen de la formation**	Nombre d'heures moyen en centre	Nombre d'heures moyen en entreprise	Prix horaire global net de taxe*	Prix global net de taxe*
2023 (Dates à déterminer)			Nous consulter	Nous consulter	/	Nous consulter	Sur devis, nous consulter

\* Les prix sont nets de taxe, le Greta Poitou-Charentes n'étant pas assujéti à la TVA.

\*\* La durée définitive sera déterminée à partir du positionnement.

## Renseignements spécifiques sur l'organisme :

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

## Accessibilité et prise en charge du handicap :

Vous pouvez faire appel à notre référent handicap, afin d'adapter votre parcours et faciliter la construction de votre projet de formation. Contacter l'Agence de Thouars

## 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](#)

## Contact pour informations administrative, pédagogique ou liée au handicap :

Agence de Thouars : Agence de Thouars, 1 rue Albert Buisson, lycée Jean Moulin 79100 Thouars

Adélaïde MARTIN : 05 49 77 22 35 - commercial.greta.agence-thouars@ac-poitiers.fr