



# L'accueil téléphonique - Image de l'enseigne

« Pour communiquer notre professionnalisme »

Durée :	2 jours - 14 heures
Date de formation :	A définir
Prix en intra :	990 € HT soit 1 188 € TTC la journée 1980 € HT soit 2 376 € TTC les 2 jours
Lieu :	En intra

ORGANISME CERTIF





**PUBLICS CONCERNES**

Tout public

**OBJECTIFS**

✦ Savoir garantir l'image de marque de l'enseigne par le biais du téléphone

✦ Savoir communiquer par téléphone de manière professionnelle

**PROGRAMME**

**1- Les éléments constitutifs de l'image de l'enseigne :**

**Le téléphone comme vecteur d'image**  
- Rappel des règles de communication

**2- Organisation matérielle**

- La liste des livraisons, fichiers de commande en cours, liste téléphonique, carnet de prise de messages ...

**3- Les étapes de la prise en charge des appels entrants**

- La prise de contact, la phrase d'accueil, l'écoute, la reformulation, savoir faire patienter, savoir transférer et clôturer un appel

**4- Le fond**

- Language et bonnes formules au téléphone, correction, précision, concision

**5- La forme**

- Le ton, le débit et l'articulation

**6- Exercices de mise en situation**

**PRE-REQUIS**

Aucun

**OUTILS PEDAGOGIQUES**

- ✓ Exposé
- ✓ Apports du formateur
- ✓ Réflexion en groupe
- ✓ Mise en situation sous forme de jeux de rôle filmés et commentés
- ✓ Evaluation et bilan individuel

**DUREE**

2 jours  
Idéalement non consécutifs  
Fonction du nombre de participants



**PROGRAMME - Répartition**

**Jour 1 - Matin**

**1- Les éléments constitutifs de l'image de l'enseigne :**

**Le téléphone comme vecteur d'image**  
- Rappel des règles de communication

**2- Organisation matérielle**

- La liste des livraisons, fichiers de commande en cours, liste téléphonique, carnet de prise de messages ...

**Jour 1 - Après-midi**

**3- Les étapes de la prise en charge des appels entrants**

- La prise de contact, la phrase d'accueil, l'écoute, la reformulation, savoir faire patienter, savoir transférer et clôturer un appel

**4- Le fond**

- Language et bonnes formules au téléphone, correction, précision, concision

**Jour 2 - Matin**

**5- La forme**

- Le ton, le débit et l'articulation

**6- Exercices de mise en situation**

**Jour 2 - Après-midi**

**6- Exercices de mise en situation**

## Lieu de formation, moyens techniques et pédagogiques

Formation en intra sur le site du demandeur

Travail à partir des situations concrètes de chaque stagiaire  
Temps d'échanges entre les apprenants et avec le formateur lors de chaque séance  
Support pédagogique sous forme de livret dématérialisé  
8 participants maximum

## Modalités et délais d'accès

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire en nous contactant par téléphone ou par mail. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai d'un jour ouvré.

Pour tout projet de formation en intra ou hors calendrier prévisionnel, notre équipe s'engage à le mettre en œuvre dans un délai inférieur à 3 semaines

## Dates de la formation

Le module présenté est formulé en intra. Les dates mentionnées en en-tête du programme sont celles qui ont été définies avec le client.

Pour toute demande d'autres dates, merci de prendre contact avec nous par téléphone ou par courriel.

Votre demande sera traitée dans un délai d'un jour ouvré.

## Lieu de formation

Cette formation est accessible à la plupart des personnes en situation de handicap.

Toutefois, notre référent en la matière, Didier RAUT, se tient à votre écoute pour évaluer la faisabilité de votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements nécessaires et possibles.

## Moyens permettant le suivi de l'exécution et l'appréciation des résultats

QCM d'évaluation des acquis des apprenants  
Feuilles d'émargement  
Attestation de fin de formation  
Evaluation de la formation par les stagiaires

## Référent de la formation

Pour tout renseignement et inscription, veuillez contacter :

Monsieur Didier RAUT :

Tél. 06.79.77.11.39

Courriel : [didier.raut.consultant@gmail.com](mailto:didier.raut.consultant@gmail.com)

Nous nous tenons à votre disposition  
pour toute demande particulière ou création de contenus sur mesure