



TERTIAIRE

ACCUEIL ET COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE



AGRICULTURE

BATIMENT TRAVAUX
PUBLICS,
PERFORMANCE
ENERGETIQUE

INDUSTRIE

SANTE / SOCIAL

TERTIAIRE / NUMERIQUE
/ AUDIOVISUEL

HOTELLERIE
RESTAURATION
TOURISME

FORMATIONS
GENERALES, SOCLE /
CLEA

ACCOMPAGNEMENT ET
DEVELOPPEMENT
PERSONNEL

PREVENTION / SECURITE

TRANSPORT /
LOGISTIQUE

LIEU DE LA FORMATION

AGENCE DE MONT DE MARSAN

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun

DÉBUT DE LA FORMATION

Tout au long de l'année

MODALITÉS DE FINANCEMENT

- Financement personnel
- Financement Pôle Emploi
- Financement Région
- Plan de formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Améliorer l'accueil, en particulier téléphonique, pour valoriser l'image de marque de l'entreprise
- Maîtriser les techniques de l'entretien téléphonique Professionnaliser la fonction communication dans l'entreprise

CONTENU DE LA FORMATION

- Identifier la structure d'un entretien téléphonique et définir les besoins du client à chaque phase
- Mettre en confiance son interlocuteur dès l'accueil
- Recevoir ou émettre un message avec efficacité
- Gérer l'appel téléphonique
- Savoir conclure
- Apprécier la qualité du service rendu

CONDITIONS DE FORMATION

- La durée sera déterminée en fonction du positionnement réalisé en amont de la formation (de 7 à 21 heures)
- Ce module est mis en place en stage inter-entreprises (formation se déroulant dans nos locaux et regroupant plusieurs participants venant de différents organismes, sociétés, administrations...)
- Il nécessite l'inscription effective d'un minimum de participants
- Possibilité d'organisation en stage intra-entreprise (formation se déroulant dans nos locaux ou dans les locaux de la société et mise en oeuvre de façon spécifique pour un groupe de salariés d'une seule entreprise)

PROFIL DES INTERVENANTS

Intervenants spécialisés en communication

VOS CONSEILLERS AU GRETA SUD AQUITAINE

Serge PETRAU
Conseiller en Formation Continue Agences de Dax et
Mont-de-Marsan
serge.petrau@greta-sud-aquitaine.fr
Dax : 05 58 90 96 96
Mont-de-Marsan : 05 58 05 65 65 ou 05 58 05 65 63

PLUS D'INFORMATIONS SUR WWW.GRETA-AQUITAINE.FR