

## **PROGRAMME : ACCUEIL TELEPHONIQUE**

**ETAPE 1** : accueil téléphonique de qualité dans différentes situations ; développer une attitude positive dès le début de la conversation



### **MISE EN PRATIQUE**



**ETAPE 2** : construction des différentes étapes à suivre pour un accueil de qualité (transfert, prise de message etc...)



### **MISE EN PRATIQUE**



**ETAPE 3** : expressions et mots à bannir lors d'un entretien téléphonique



### **EXERCICES**



**ETAPE 4** : analyse et traitement de la demande du client



### **MISE EN PRATIQUE**



**ETAPE 5** : mise en pratique de l'ensemble des méthodes vues dans la journée