

**Durée :** 6/10 heures tutorées + 8 heures entraînement by Maxxivoice®

**Soit 14heures**

**100% Distanciel tutoré**

**Tarif :** 690€ HT/ personne

**Public :** Télésecrétaire médicale ou entreprise débutantes ou confirmées

**Pré requis :** Aucun

**Equipement :**

Une connexion internet et un ordinateur doté d'un casque et d'un micro suffisent pour commencer l'entraînement

**Animation :** Tutorée par une formatrice coach. Expertise de plus de 20 Ans dans les métiers de la relation client (call center internalisé ou externalisé)

**Modalités d'évaluation :**

Les tests de positionnement sont réalisés à l'entrée et les besoins des stagiaires sont recensés en amont de la formation par le biais des dossiers d'inscription transmis au formateur pour adapter son tutorat.

**Méthodes pédagogiques :**

Cette formation repose sur une pédagogie active et participative adaptée au distanciel. Les situations sont créées à partir de cas et outils concrets vécus en centre de télésecrétariat

- Méthodes, astuces, témoignages
- Fiches pratiques
- Vidéo - audio
- T'chat interactif avec le tuteur de formation

**Objectif principale :**

- Etre capable de traiter les différentes situations d'appels clients dans une activité de télésecrétariat

**Parcours de formation et programme**

**Parcours 1 : les incontournables du métier**

Rôle & Mission - les attentes des clients d'aujourd'hui - la bonne posture - l'image de marque – l'accueil – Quizz évaluation

**Bonus Voix : Ma voix : Mode d'emploi – la comprendre la maîtriser**

**Parcours 2 : les essentiels**

Préambule à la communication – la prise en charge des appels -la force de mots – l'écoute et l'empathie – les techniques de questionnement – reformulation et feedback -QUIZZ évaluation

**Bonus voix : Technique de lecture et d'interprétation - articulation, intonation, conviction)**

**Parcours 3 : les focus techniques**

Accueillir et gérer une réclamation – Identifier et gérer une urgence médicale - gérer un pic d'appel en multilingues – Econduire un appel commercial – rédiger un message clair et concis – QUIZZ évaluation

**Bonus voix : Adapter sa voix en fonction de l'interlocuteur et des situations**

**La méthode Maxxivoice®**



**Votre voix : votre meilleur ATOUT**

Une Méthode Unique créer pour optimiser vos performances vocales avec des exercices individualisés et adapter au métier de la relation client.

**Les plus de cette formation :**

- **Formation 100%learning utilisable 7/7 – 24/24**
- **Auto coaching instantané avec entraînement**
- **Un bilan d'identité vocale complet personnalisé pour chaque apprenant.**





**E-PACK**liberté

**TELESECRETAIRE :**  
Développer la satisfaction client au quotidien  
By Maxxivoice®  
**100% distanciel**

*E-Kaly et Maxxivoice une formation complémentaire à vos formations-produit.*

### En savoir plus sur la méthode Maxxivoice®



Maxxi-Voice est une plateforme d'entraînement à distance pour gagner en crédibilité, faire de sa voix un atout décisif dans la prise en charge de ses appels entrants ou sortants.

Une Méthode Unique créée pour optimiser vos performances vocales en situation d'appel

Le partenariat avec E-Kaly et sa plateforme innovante 2.0 dédiée aux métiers de la relation client, est une formation complémentaire à vos formation produit.

Vos collaborateurs pourront d'utiliser une méthode unique et innovante, afin de maîtriser les techniques vocales et expressions des pro des médias pour un ancrage durable.

En effet notre double expertise vous garantit des exercices spécifiques dédiés à votre profession et à vos problématiques.

Vos équipes sauront être :

- + naturelles et spontanées tout en respectant le script-client
- + souriantes, enthousiastes et rassurantes
- + convaincantes tout en gérant leur énergie et leur fatigue

Le E-learning facile grâce à



Comment ?

- Une plateforme très simple d'utilisation et ludique
- Des parcours de formation découpés en modules très courts de 20 à 30 mn
- Des apports vidéo et audio nombreux et variés
- Des exercices interactifs, de découverte et d'entraînement spécifique métier
- La possibilité d'échanger avec d'autres apprenants de façon structurée
- L'accès par lien et téléchargement à des supports complémentaires
- Un suivi individuel de l'avancement dans le parcours de formation et bilan des résultats.
- Un contact direct avec le tuteur de la formation spécialisé en relation client
- Des méthodes simples ludiques pour gérer toutes situations d'appel de façon professionnelle

Et enfin, une ligne éditoriale dynamique, piquée d'humour, de citations contextualisées et de clins d'œil.

#### Copyright © 2015 Kalycom :

Les structures de programmes et les contenus développés par Kalycom sont sa propriété exclusive et font l'objet d'un dépôt légal à l'INPI. Kalycom et E-Kaly sa plateforme de formation e-learning sont des marques déposées



**Siège Social :** SAS Kalycom Formations – 15 Rue Erlanger - 75016 PARIS - Tél: 01.56.45.57.82

E-mail : [sylvie.labane@kalycom.net](mailto:sylvie.labane@kalycom.net) Site internet : [www.kalycom.net](http://www.kalycom.net)

RCS Paris 505 026 658 00029 – Enregistrement déclaration d'activité n° 11 75 46354 7