

Durée : 2 jours (14 heures)

- **Présentiel** : 1,5 jours soit 11 heures.
- **Distanciel** : 3 heures de E-learning.

Tarif : 750€ HT / personne

Public : Télésecrétaire, hôtesse d'accueil.

Animation :

Formateur et coach certifié, membre ICF expert des problématiques en télésecrétariat depuis 20 ans.

Méthodes pédagogiques :

- 70 % pratique, entraînement en situation réelle de prise d'appels,
- Étude de cas audio débriefé,
- Livret stagiaire.

Objectif principal :

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

Objectif Spécifique :

- Accueil en valorisant qualitativement l'image de marque et des clients et des donneurs d'ordre,
- Optimiser sa communication verbale et non verbale pour répondre à chaque demande en proposant des solutions,
- Gérer ses appels en multi lignes en restant calme et professionnel,
- Acquérir un bon esprit de synthèse et améliorer ses messages écrits,
- Dialoguer efficacement de façon optimale sans tic de langage.

PROGRAMME

Véhiculer une image positive de l'entreprise

- Valoriser l'image de marque des donneurs d'ordre en centre d'accueil,
- Comprendre son rôle et le périmètre de sa mission,
- Travailler sa voix pour un accueil de qualité,
- Utiliser les mots positifs et un vocabulaire approprié pour valoriser sa prise en charge et son accueil,
- Identifier les différentes typologies clients et leurs attentes.

Prise de rendez-vous et messages écrits

- Les règles d'un message synthétisé,
- Structurer son message en fonction de l'action demandée par le donneur d'ordre,
- Utiliser les macros pour optimiser la saisie de son message,
- Revoir les règles essentielles de grammaire et d'orthographe,
- Utiliser les techniques de reformulation orale pour être efficace dans la rédaction de son message écrit.

Faire face aux situations spécifiques en Télésecrétariat

- Identifier les critères indispensables pour offrir un accueil de qualité (services vendus-services attendus),
- Identifier les situations d'appels difficiles (bavard, indécis, impatient) et y répondre,
- Proposer des solutions qui répondent aux demandes des clients d'aujourd'hui,
- Comprendre l'enjeu d'une relation client pyramidale et respecter les exigences qui en découlent,
- Garder son calme en multi lignes en conservant un accueil irréprochable et en priorisant ses appels en fonction des demandes,
- Respecter les objectifs qualitatifs et quantitatifs du CAT et du superviseur.

Dialoguer efficacement par téléphone

- Redécouvrir les bases de la communication non verbale,
- Pratiquer l'écoute active,
- Recueillir les informations nécessaires et proposer une solution pour satisfaire le client en lien avec les consignes demandées,
- Connaître les types de questions qui permettent une compréhension efficace,
- Utiliser les techniques de reformulation pour optimiser les rendez-vous et ainsi gérer l'agenda en respectant les consignes données par le donneur d'ordre.



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 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.

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 spécifiques 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