Devictio formations

MAGNIS FORMATION by Devictio

PiXio by Devictio

PROGRAMME

Formation Gérer les Appels Téléphoniques

TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

SOFT SKILLS

MARQUE EMPLOYEUR

HANDICAP

PARCOURS CERTIFIANTS

PRÉVENTION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

depuis 2007

Qualiopi processus certifié

Certification qualité délivrée au titre de la catégorie **«Actions de formation»**

PARMI NOS THÉMATIQUES

Devictio formations

Informatique & Management

- Informatique / Bureautique
- PAO - 3D - Vidéo
- Web / E-Marketing
- Management / Communication
- Juridique / Comptabilité
- Commercial / Efficacité professionnelle
- Handicap
- QVCT / RPS
- Marque employeur
- Parcours certifiants

MAGNIS FORMATION by Devictio

Sécurité & Prévention

- AIPR
- SST (Sauveteur Secouriste du Travail) / MAC SST
- Habilitations électriques
- CACES
- Manipulation d'extincteurs
- Hygiène alimentaire
- Travail en hauteur
- CSE SSCT
- Geste & posture TMS
- Sécurité Incendie

Pixio by Devictio

E-Learning & Développement personnel

- Langues étrangères
- Développement commercial DISC & WPMOT
- Développement personnel
- E-learning
- Marketing Entreprise
- Parcours en digital

DES FORMATIONS
QUALIFIANTES ET CERTIFIANTES

> *Tous nos formateurs sont des consultants et des professionnels* **experts dans leur domaine** *d'intervention [...]*

VOUS ÊTES

Une entreprise et vous souhaitez développer les compétences de vos salariés ? Renforcer votre marque employeur ? Renforcer la prévention et la sécurité dans vos locaux ?

Un particulier (salarié ou demandeur d'emploi) et vous souhaitez acquérir ou renforcer vos compétences sur les outils informatiques, en soft sills ou en développement personnel ? Obtenir une certification professionnelle ?

NOS SOLUTIONS

Formation en groupe ou sur-mesure, en centre ou sur site. Présentiel, distanciel, e-learning, apprentissage mixte (blended learning). Nos stages comprennent des mise en situation et de nombreux travaux pratiques. Nos certifications professionnelles vous permettrons de mettre en avant votre expertise.

NOS FORMATEURS

Nos formateurs sont à la fois professionnels et intervenants, ils vous font bénéficier de leur expérience professionnelle cumulée à leur compétence pédagogique. Quel que soit votre niveau, ils sauront vous écouter et vous accompagner pour vous aider à acquérir toutes les compétences nécessaires.

FAITES NOUS PART **DE VOTRE PROJET**

04 72 64 25 19
formation@devictio.fr

Formation Gérer les Appels Téléphoniques

Référence : MCSTA312

Nombre de stagiaires max : 5

Public en situation de handicap :
Notre organisme est charté Handicap +. Chaque apprenant en situation de handicap peut effectuer une demande d'adaptation de sa formation à l'adresse suivante : handicap@devictio.fr

Public visé :

Toute personne gérant les appels téléphoniques, assistante clientèle, standardiste, téléconseiller, télévendeur, commercial sédentaire…

Objectifs :

Acquérir les réflexes pour devenir acteur.
Adopter une démarche téléphonique réactive et performante.
Savoir se présenter à un client lors d'un appel téléphonique.
Etre capable d'orienter un appel, prendre un message et proposer un rendez-vous.

Moyens techniques et pédagogiques :

Mises en situation par le biais d'exercices.
Répétitions des manipulations pour mémoriser l'utilisation des outils présentés.
Un ordinateur par personne.
Support de cours remis sur clé USB ou en format papier à la fin de la formation.

Modalités d'évaluation :

Une évaluation pédagogique (orale et/ou écrite) est effectuée à la fin de votre formation afin d'attester l'acquisition de connaissances.Exercice de synthèse.

Validation de la formation :

Attestation de fin de formation envoyée par mail.

Pré-requis : aucun pré-requis n'est nécessaire.

Durée : 1 jour(s) / 7 heures

Points abordés :

Les principes de la communication

- Maîtriser les règles de toute communication
- Donner une image positive dès le premier contact
- Choix des mots, du temps et du style
- Intonation, débit, attitude
- Questions
- Reformulation

Réception d'appel

- Décrocher sans attendre (avant 3 sonneries)
- Accueillir et s'annoncer clairement
- Mettre en relation efficacement
- Personnaliser l'entretien
- Faire patienter
- Gérer plusieurs appels simultanés

Comprendre et orienter un appel

- Pratiquer une écoute active
- Questionner
- Reformuler
- Abréger une conversation avec délicatesse
- Transférer un appel
- Récupérer un appel

Prendre un message ou un rendez-vous

- Précis et adapté aux destinataires
- Savoir s'informer pour pouvoir renseigner et informer à son tour
- S'engager à bien transmettre le message

- Verbaliser l'attente

Gérer le stress

- Faire face aux urgences
- Gérer son stress et ses émotions

Gérer les litiges

- Maîtriser son agressivité
- S'affirmer avec souplesse et assertivité
- Désamorcer les tensions
- Susciter les accords possibles (posture gagnant / gagnant)
- Mettre en place un suivi des réclamations

Les règles d'or

- Etre précis et à l'écoute de son interlocuteur
- S'exprimer clairement et positivement
- Mettre en place un rapport de qualité
- Etre cohérent par rapport à ses interlocuteurs
- Savoir s'organiser et organiser son poste de travail
- Utiliser des outils d'information
- Gérer les priorités
- Connaître les règles des 3V et des 7C

Moyens pédagogiques

- Tests, mises en situation, témoignages, exemples précis et concrets

Mise en pratique

NOS TARIFS

INTER dans nos locaux	890 €* (890 €* / jour)
INTRA dans toute la France	sur devis

* Nos formations ne sont pas soumises à la TVA

FINANCEMENT

COMMENT FINANCER **SA FORMATION ?**

IL EXISTE PLUSIEURS DISPOSITIFS DE FINANCEMENT

- Compte Personnel de Formation (CPF)
- AIF (Pôle Emploi)
- FNE-Formation
- Fonds d'assurances formations (FAF)
- Contrats cadres
- Opérateurs de compétences (OPCO)
- Plan de Développement des compétences

Devictio formations©

MAGNIS FORMATION by Devictio

PiXio by Devictio

CONTACTEZ NOUS !

04 72 64 25 19

magnis-formation.fr

pixio-formation.fr

devictio.fr

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

12 place Bir Hakeim - 69003 Lyon (siège)

57 rue d'Amsterdam - 75008 Paris

formation@devictio.fr

facebook.com/organisme.de.formation

fr.linkedin.com/compagny/devicto

instagram.com/devictioformations

Qualiopi processus certifié
Certification qualité délivrée au titre de la catégorie «Actions de formation»

TOSA Centre agréé

La Région Hauts-de-France Formation

Google Partner

depuis 2007