

Adaptation à l'emploi des standardistes

<p>Objectifs : Connaître les principes et les techniques de communication appliqués au téléphone. Maîtriser les situations d'accueil et savoir résoudre les problèmes les plus fréquents. S'entraîner à l'accueil téléphonique, à l'écoute active et à la prise de notes. Acquérir les bases du comportement de la standardiste pour obtenir la satisfaction du client, informer et orienter vite et bien son interlocuteur.</p>	<p>Personnes concernées : Personnel accédant à la fonction.</p> <p>Pré requis : aucun.</p>
PROGRAMME	PEDAGOGIE
<p>~ Rôle, image de marque, communication et information</p> <p>✚ Principes et techniques de communication appliqués au téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Les bases de la communication : mécanismes, transactions, feedback, bruits ❖ Les acteurs, leur cadre de référence ❖ Les difficultés de la communication : distorsions, incompréhensions, projections ❖ Communication réussie : une relation d'adulte à adulte <p>✚ Maîtrise des situations d'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Inventaire des situations et caractéristiques ❖ Acteurs en présence et analyse des comportements ❖ Les problèmes les plus fréquents et les solutions mises en place ❖ Le rôle de la standardiste et son action dans ces situations <p>✚ Entraînement à l'accueil téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La réception de l'appel : les formules d'accueil ❖ L'écoute active : perception globale de l'interlocuteur, ce qu'il dit, ce qu'il veut, ce qu'il ressent ❖ Le traitement de l'appel : identifier, reformuler pour comprendre, prendre en charge ❖ Le transfert d'appel et les outils d'orientation et d'information ❖ Prendre des notes, transcrire un message, transmettre <p>✚ Le comportement de la standardiste</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le sourire s'entend ❖ La disponibilité physique et psychologique ❖ L'empathie ❖ Les attitudes de Porter au téléphone : aide, jugement, fuite <p>✚ La satisfaction du « client »</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le standard est la vitrine de l'établissement ❖ Informer et orienter l'interlocuteur vite et bien ❖ Gérer l'angoisse, les réclamations, l'agressivité ❖ Affirmation de soi 	<p>Le Formateur Très expérimenté, expert en techniques de standardiste.</p> <p>Méthode pédagogique</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Témoignages, exercices d'entraînement exposé et débats. Mises en situations filmées. Travail de groupe pour identifier les situations et les comportements appropriés. Mise en situation, jeux de rôle, débats de groupe. Suite des simulations et test de Porter. Simulation de situations difficiles. Apports de synthèse avec visuels.</p> <p><u>Intra entreprise</u> Lieu de formation : dans la ville de votre choix.</p> <p><u>Inter entreprises</u> Tarif par personne</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2 jours</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1 150 €</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : SE006</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Secrétariat partout en France

Formation *Adaptation à l'emploi des standardistes*

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Toutes les formations Secrétariat de notre organisme de formation sur www.proformalys.com