



Welcome
please
Co

Accueillir le client en face-à-face et au téléphone

Objectifs de la formation

- Adopter une attitude professionnelle quel que soit le flux clientèle
- Identifier, analyser et traiter une demande efficacement
- Mesurer la satisfaction du client
- Réceptionner des appels entrants et traiter les appels avec professionnalisme

Modalités pédagogiques & d'évaluation

Leçons de 5 minutes, vidéos pédagogiques, infographie et quiz variés.

1 quiz final d'évaluation : module validé si résultat du quiz supérieur à 80%.

Modalités d'accès à la formation

- Formation accessible dans les 72 heures depuis son smartphone (iPhone ou Android) ou depuis un ordinateur ou une tablette.
- Durée d'accès : 1 mois
- Formation accessible aux personnes handicapées (vidéos sous-titrées)

Programme

- L'accueil, la prise de contact
- L'analyse et le traitement de la demande
- La gestion de l'attente
- Les 3 étapes de conclusion
- La prise de congé
- La remontée d'informations
- La réception des appels entrants et internes
- La gestion de la voix et du langage
- Le transfert d'appels
- La prise de note et la transmission des messages

Durée

Une heure

Prérequis

Aucun

Tarif

Voir grille tarifaire