

3 jours – 21 heures

OBJECTIFS

Acquérir de l'aisance et devenir plus autonome lors de la réception d'appels téléphoniques ou de visiteurs étrangers.

PROGRAMME

Les cinq premières minutes

Les formules de politesse relatives à l'accueil d'un visiteur

Savoir se présenter, présenter sa société, son activité

Techniques pour introduire une tierce personne auprès de son interlocuteur

Phrases et situations types, transitions

L'accueil téléphonique

Acquérir les formules de base du téléphone

Comment faire préciser l'identité de son interlocuteur (épeler un nom, numéros de téléphone, dates, heures...)

Comment gérer un appel (mettre en attente, demander de rappeler plus tard, prendre un message simple...)

Passer la communication à une tierce personne

Prendre congé

Faire patienter, diriger et renseigner un visiteur ou un client

Comment demander de patienter (boisson, magazine...)

Indiquer le chemin pour se rendre dans un service ou à un point précis

Comprendre les questions, les réponses et les souhaits de son interlocuteur

Gérer le quotidien

Prendre un rendez-vous, l'annuler, le reporter

Réserver une chambre d'hôtel, un taxi...organiser des réunions et conférences

Adapter son comportement en fonction des différences culturelles

Répondre à une demande de renseignements

Passer ou vérifier une commande

Régler un litige (délais de paiement, livraison...)

Révision ponctuelle des structures grammaticales non-maîtrisées

Dates : Nous consulter

Tarif : 550 € H.T.