

Accueillir le client en face à face et au téléphone

N° de référence : *RFTO-ML-001*

Durée : 1 heure

Période de réalisation : 3 mois

Objectifs visés (compétences cibles)

- **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**

Contenu du parcours pédagogique :

- **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**

Descriptif des actions de formation proposées :

8 modules dont 1 quiz final d'évaluation
Quiz d'apprentissage
Vidéos d'explications