Accueillir le client en face à face et au téléphone

Sourires au bout du fil

1.0
heure(s)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître l'attitude professionnelle à adopter quel que soit le flux clientèle
- Savoir identifier, analyser et traiter une demande client
- Savoir réceptionner des appels entrants et les traiter avec professionnalisme

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Leçons à suivre à votre rythme : vidéos pédagogiques, infographies et quiz variés.
1 quiz amont + 1 quiz final d'évaluation : module validé si résultat du quiz supérieur à 80%.

PROGRAMME

- L'accueil, la prise de contact
- L'analyse et le traitement de la demande
- La gestion de l'attente
- La prise de congé
- La réception des appels
- Le transfert d'appels
- La prise de note et la transmission des messages

MODALITÉS D'ACCÈS

'- Formation accessible dans les 72 heures depuis son smartphone (iPhone ou Android) ou depuis un ordinateur ou une tablette.
- Durée d'accès : 1 mois
- Assistance technique : help@readyfortakeoff.fr

ACCESSIBILITÉ AUX PSH

Notre référent Handicap, Nicolas FOURNIER, se tient à votre disposition pour étudier les meilleures modalités d'accès à la formation.
nicolas@readyfortakeoff.fr ; 06.47.75.76.05.

Lien politique PSH

PREREQUIS

Avoir un appareil numérique connecté à internet (smartphone, tablette, ordinateur)

TARIF

Voir la grille tarifaire

Nous contacter :
contact@readyfortakeoff.fr
06.47.75.76.05

www.readyfortakeoff.fr

Cette formation :
Répond aux attentes : N/A
Est recommandée : N/A

READY FOR TAKE-OFF - TOUS DROITS RÉSERVÉS - REF : RFTO-ML- 001
DATE MISE À JOUR : 29/11/2022