



# ACCEUIL TELEPHONIQUE

KFCOM-006

COMMUNICATION



## CONTENU PEDAGOGIQUE

Les bases de la prise de contact

Traiter efficacement l'appel (transmission, message, attente etc....)

Diriger son entretien téléphonique

Optimiser la gestion des appels (appels multiples, réduire les attentes)

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Améliorer l'accueil du public et gérer efficacement les appels

## METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques, jeux de rôles.

## PUBLIC

Agents d'accueil, secrétaires, assistants

## PRE-REQUIS

Professionaliser l'accueil des clients.

Gérer efficacement les appels.  
Faire face aux situations difficiles en gardant la qualité de l'accueil.

CODE CPF

DUREE

14 Heures



**KARUCOM**

FORMATION