ATENCIÓ TELEFÒNICA EN FRANCÈS

- **Dates i horaris:** 8, 9, 12 i 13 de juny, de 14 a 15.30 h
- **Durada:** 6 hores
- **Dirigit a:** Tota persona que s'encarregui de l'atenció telefònica.
- **Objectius:** Guanyar en eficàcia i eficiència en l'atenció telefònica en la llengua francesa. Utilitzar un vocabulari molt més professional. Millorar en l'acollida, l'orientació i la direcció de la conversa.
- **Preu:** 120 €. Inclou tota la documentació i el certificat d'assistència de la CCIS.
- **Col·laboració tècnica:** **Sarrah Delobelle**, col·laboradora de l'Aliançe Andorrano-Française. Master 2 de lettres modernes. Licence 3 sciences du langage option français langue étrangère (FLE). Professora de Francès al lycée Comtes de Foix. Professora de FLE en empreses i per cursos europeus.

PROGRAMA

1. Connaitre les règles de l'accueil téléphonique

- Définir les missions, fonctions et rôles de la personne chargée de l'accueil téléphonique
- Se présenter
- Connaitre les étapes de l'accueil téléphonique

2. Communiquer par téléphone

- Utiliser un vocabulaire professionnel et adapté
- Etre clair et précis
- Utiliser la voix comme un outil : articulation, intonation, rythme, volume
- Reformuler

3. Accueillir au téléphone

- Identifier l'appel
- Traiter les appels entrants :
  - Filtrer
  - Faire patienter
  - Orienter
  - Renseigner
  - Prendre un message et le transmettre.

4. Faire face aux interlocuteurs difficiles

- Rester positif en toute circonstance
- S'assurer que l'interlocuteur à bien compris le message

5. Cas particuliers (selon les besoins des participants)

Curs subvencionat per:

BancSabadell d'Andorra