

FORMATION TELEPHONIE UTILISATEURS



CIBLE

Professionnels qui utilisent le matériel téléphonique.



Débutant



Expérimenté

2H

De formation

8/10

Participants
Maximum par session
de formation



METIER

Standardiste, agent d'accueil...

MÉTHODES D'ANIMATION

- Etudes de cas
- Mises en situation pratique
- Retours d'expériences Vidéos

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Comprendre et optimiser la stratégie des flux téléphoniques au sein de sa société.
- Savoir utiliser toutes les fonctionnalités offertes par le matériel.

PLAN PERSONNEL DE PROGRÈS

- Individualisé pour chaque stagiaire
- Évaluation des compétences avant et après la formation

PRÉ-REQUIS

Parler, écrire et comprendre correctement la langue française



FORMATEUR

- Minimum 10 ans d'expérience
- Homme de métier
- Expert dans son domaine
- Pédagogue confirmé

L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

- Débrief de la formation
- Évaluation à chaud individuelle
- Rapport de formation détaillé aux encadrants du stagiaire
- Préconisations pour les prochaines actions de formation
- Support de formation

INFRASTRUCTURE

- Salle équipée de matériel téléphonique

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

- QCM portant sur les acquis
- Bilan et attestation de formation

INTRA-ENTREPRISE

PROGRAMME DE LA FORMATION :

- Présentation du contexte de formation
- Echange sur le mode de fonctionnement avant l'installation du nouveau matériel – puis sur les attentes liées aux nouvelles technologies
- Présentation générale des postes téléphoniques :
 - Touches
 - Fonctionnalités
- Réglages du terminal
- Réception d'un appel
- En cours de communication
 - Mise en attente
 - Transfert
 - Répondre à un 2° appel
 - Etablir une conférence
- Utilisation fonction Secret
- Les journaux d'appels
- La messagerie vocale
 - Via le téléphone
 - Via la messagerie PC
- Rappel des règles de l'accueil et des communications téléphoniques

AVANT TOUTE FORMATION :

Le chargé de formations contactera le commanditaire afin de :

- Connaître les spécificités propres à l'entreprise.
- Connaître les spécificités des techniques liées au métier visé

