

<b>P003.07CH - Les règles d'or du téléphone</b>			<b>Module complet 14.00 heures</b>
<b>Objectif général</b>		Améliorer l'image de l'entreprise au travers de l'accueil téléphonique.	
<b>Réf</b>	<b>Durée</b>	<b>Intitulé</b>	<b>Programme</b>
P003.07CH.01	14.00 H	<b>Règles d'or du téléphone</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'accueil téléphonique en réception d'appels</li> <li>- L'accueil téléphonique en émission d'appel</li> <li>- La vente par téléphone</li> <li>- Les règles d'or spécial Hot line</li> <li>- Les règles d'or spécial répondeur</li> <li>- Cas pratiques</li> <li>- Trucs et astuces</li> </ul>