



Au cœur de la mission des assistant(e)s, la relation téléphonique est fondamentale.

La maîtriser en toutes circonstances, de l'accueil à la réclamation, renvoie une image positive de l'entreprise et permet d'asseoir les compétences et la confiance en soi.

Cette formation vous donnera les clés pour réussir vos prochains échanges téléphoniques en toute sérénité.



Objectifs

- Identifier les différents canaux de communication.
- Employer la communication adaptée en fonction de l'appel.
- Traiter la gestion des objections.



Public visé

Ce module s'adresse aux assistant(e)s de cabinets en gestion de patrimoine, de courtiers en assurances,...



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour s'inscrire à cette formation.

Connexion internet haut débit impérative.



Programme

Introduction – L'accueil téléphonique

- Les fondamentaux et enjeux.

Module 1 – Les canaux de communication

- Maîtriser sa communication.
- Moduler sa voix.
- Adopter la bonne posture.

Module 2 – La gestion de l'appel

- Respecter les différentes étapes d'une communication.
- Maîtriser l'écoute.
- Gérer les différentes situation et traiter les objections.



FORMATION
E-LEARNING



Méthodes pédagogiques

- Alternance entre la technique expositive (partie théorique) et active (mises en situations).



Modalités pratiques

- Classe virtuelle d'une durée de 2 heures.
- Délai d'accès : 48 heures.
- Accès personnel et sécurisé à la plateforme Primonial School pour retrouver le cours et le quiz d'évaluation des connaissances.



Conditions d'accès

- Si vous êtes en situation de handicap, nous vous remercions de bien vouloir nous contacter à school@primonial.fr.
- Nous mettrons tout en œuvre pour répondre à votre besoin de formation.



Méthodes d'évaluation

- **Evaluation formative** : tout au long de la formation afin d'attester du niveau d'acquisition des connaissances.
- **Evaluation sommative** : en fin de formation pour certifier le degré de maîtrise des apprentissages (attestation de réussite si note au test a minima 14/20).

Le Primonial School

- Formation adaptée aux échanges clients dans un univers réglementé et concurrentiel.
- Formation « clé en main », pragmatique et opérationnelle.
- Classe virtuelle favorisant les échanges entre formateur et participants.



school@primonial.fr



119 € HT* ⁽¹⁾

**TVA de 20 % applicable pour toute prestation hors cadre formation continue*

⁽¹⁾Remises spécifiques selon partenariat.

PRIMONIAL School est une marque de Primonial dédiée à la formation. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 53314 75 auprès du préfet de région d'Ile de France. Primonial School est certifiée Qualiopi au titre de ses actions de formation.

PRIMONIAL INGENIERIE ET DEVELOPPEMENT - Société par Actions Simplifiée au capital de 10 000 euros. 884 030 834 R.C.S. Paris. Siège social : 6-8 rue du Général Foy - 75008 Paris. Tél. : 01 44 21 70 00 - Fax : 01 44 21 71 23. Adresse postale : 6-8 rue du Général Foy – CS 90130 – 75380 PARIS Cedex 8.

PRIMONIAL - SAS au capital de 173 680 €. 484 304 696 RCS Paris. TVA intracommunautaire FR85 484 304 696. Société de conseil en gestion de patrimoine. NAF 6622Z. Conseiller en Investissements Financiers ANACOFI-CIF - N° E001759, Association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers, Intermédiaire en Assurance inscrit en qualité de courtier et Mandataire Non Exclusif en Opérations de Banque et en Service de Paiement ORIAS - N° 07 023 148. Agent de services de paiement enregistré au registre des agents financiers REGAFI auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution N° 84518, mandaté par Budget Insight, établissement de paiement agréé, 7 rue de la Croix Martre 91120 Palaiseau. Carte professionnelle «Transaction sur Immeubles et fonds de commerces avec détention de fonds» N° CPI 7501 2016 000 013 748 délivrée par la CCI de Paris IDF conférant le statut d'Agent immobilier. RCP et Garantie Financière N° ABZX73-001 souscrite auprès de Liberty Mutual Insurance Europe SE, 42 rue Washington 75008 Paris. Siège social : 6-8, rue du Général Foy – 75008 Paris. Téléphone : 01 44 21 71 00 – Fax : 01 44 21 71 23. Adresse postale : 6-8, rue du Général Foy – CS 90130 – 75380 Paris Cedex 8.