Allemand professionnel - Réussir son accueil téléphonique professionnel - Cours individuels

Allemand
Villes : **Strasbourg**, **Colmar**, **Mulhouse**

Optimisez l'accueil téléphonique de vos interlocuteurs germanophones.

En présentiel **Accessible** **CPF**

Durée : **10 heures**
Tarif Inter : **Nous consulter**

Tarif intra sur demande

Mise à jour le 20 septembre 2024

Vous souhaitez vous sentir plus à l'aise lors de la gestion des appels internationaux et vous voulez garantir un accueil téléphonique professionnel à vos collègues, clients, fournisseurs et partenaires germanophones ? Notre formation vous offre les compétences nécessaires pour gagner en confiance. Grâce à des mises en situation pratiques, vous apprendrez des expressions utiles pour mener efficacement les communications téléphoniques en allemand.

CCI Campus Alsace vous fournit les outils essentiels pour réussir votre accueil téléphonique.

Objectifs de la formation

- Utiliser la langue allemande avec spontanéité et fluidité
- Gérer des appels téléphoniques avec aisance et professionnalisme
- Comprendre et transmettre des messages téléphoniques

Les points forts de la formation ?

- Contenu et organisation des cours : sur mesure selon vos besoins et disponibilités – flexibilité garantie
- Des mises en situations basées sur des cas pratiques en lien avec la recherche d'emploi du stagiaire
- Formateurs natifs ou équivalent, diplômés et expérimentés

- Une équipe de professionnels à votre écoute
- Accueil et accompagnement personnalisé tout le long de votre formation
- Manuel et ressources complémentaires en ligne à votre disposition

A qui s'adresse la formation ?

Public

- Toute personne amenée à communiquer au téléphone en langue allemande

Pré-requis

- Réaliser un test de positionnement

Programme de la formation

1. Se présenter et accueillir au téléphone

- Demander l'identité de son interlocuteur, l'entreprise, la localisation
- Savoir épeler des noms/des références
- Transférer la communication, savoir donner des numéros de téléphone, adresses e-mails, adresses postales
- Echanger des informations telles que dates, horaires, spécifications …

2. Couper / reprendre une communication

- Rediriger un appel
- Excuser l'absence d'un collaborateur, donner les raisons
- Prendre un message : le comprendre, noter et transmettre
- Comprendre une demande téléphonique et y répondre efficacement
- Faire répéter / reformuler pour valider l'information

3. Effectuer des appels téléphoniques

- Demander à être relié à un service, un interlocuteur
- Expliquer l'objet de son appel
- S'enquérir du meilleur créneau horaire pour joindre la personne
- Convenir d'un rendez-vous, l'annuler, le déplacer
- Faire une réservation
- Conclure poliment : formules de politesse

4. Traiter des réclamations

- Régler des problèmes
- Trouver des solutions
- Présenter ses excuses

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Approche communicative
Participation active du stagiaire
Mises en situations et jeux de rôle enregistrés et analysés

Organisation

Cours individuels en présentiel ou à distance
Planning sur mesure

Évaluation des connaissances

Mise en situation et/ou tests

Validation de la formation

Profil linguistique personnalisé
Attestation de suivi de formation
Certification CPF en option : nous consulter

Financement

Formation finançable par le CPF :

Lien CPF Strasbourg

Lien CPF Colmar

Lien CPF Mulhouse

Chiffres clés

92 %
de recommandation en 2023

90.5 %
de satisfaction en 2023

6606
nombre de stagiaires en 2023