



Les fiches outils du téléphone (1Cédérom)

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Les fiches outils du téléphone (1Cédérom)

Véronique Bédu, Pascale Le Clech

Les fiches outils du téléphone (1Cédérom) Véronique Bédu, Pascale Le Clech

 [Télécharger Les fiches outils du téléphone \(1Cédérom\) ...pdf](#)

 [Lire en ligne Les fiches outils du téléphone \(1Cédérom\) ...pdf](#)

Téléchargez et lisez en ligne Les fiches outils du téléphone (1Cédérom) Véronique Bédu, Pascale Le Clech

439 pages

Présentation de l'éditeur

Pratique et basé sur l'expérience, ce guide opérationnel complet propose 102 fiches qui abordent de façon exhaustive l'univers du téléphone (stratégie, management, terrain) et s'adresse à la fois aux chefs d'entreprises (modules 1 à 7), aux managers (modules 8 à 12) et aux téléconseillers (modules 13 à 20). Choisir une stratégie télémarketing Déterminer l'usage du téléphone dans l'entreprise : les différentes actions Attitude service client, mesures de la satisfaction client Recruter, former et intégrer ses collaborateurs Accompagner son équipe en individuel et en collectif, animer au quotidien Principes de la communication téléphonique, maîtriser les grandes étapes de l'entretien Spécificités du média téléphone : gestion du stress, organisation, compétences commerciales... Configuration requise pour le CD : PC avec processeur Pentium, 32Mo de RAM, système d'exploitation Windows 9x, ou supérieur. Macintosh avec processeur PowerPC ou Gx, 32 Mo de RAM, système d'exploitation MacOS 9.2, ou supérieur. Avec le logiciel Adobe Reader (.pdf) et PowerPoint (.ppt). Lecteur audio pour les fichiers MP3 et M4A. Biographie de l'auteur

Véronique Bédu est spécialiste en conseil et formation aux métiers du téléphone depuis plus de vingt ans. Elle codirige la société CoRelations, spécialisée dans la formation à la relation client ; elle est également directrice générale de l'Académie de la relation client. Elle intervient au quotidien auprès des grandes entreprises principalement dans les secteurs d'activité des télécoms et de la banque / assurance. Pascale le Clech est spécialiste de la communication par téléphone. Après avoir été responsable d'équipes en centre d'appels, elle est aujourd'hui consultante formatrice spécialisée dans le management de la relation client. Elle construit et anime des modules de formation auprès d'entreprises de toutes tailles et de tous secteurs.

Download and Read Online Les fiches outils du téléphone (1Cédérom) Véronique Bédu, Pascale Le Clech #3KOZG7QJVY4

Lire Les fiches outils du téléphone (1Cédérom) par Véronique Bédu, Pascale Le Clech pour ebook en ligneLes fiches outils du téléphone (1Cédérom) par Véronique Bédu, Pascale Le Clech Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Les fiches outils du téléphone (1Cédérom) par Véronique Bédu, Pascale Le Clech à lire en ligne.Online Les fiches outils du téléphone (1Cédérom) par Véronique Bédu, Pascale Le Clech ebook Téléchargement PDFLes fiches outils du téléphone (1Cédérom) par Véronique Bédu, Pascale Le Clech DocLes fiches outils du téléphone (1Cédérom) par Véronique Bédu, Pascale Le Clech MobipocketLes fiches outils du téléphone (1Cédérom) par Véronique Bédu, Pascale Le Clech EPub

3KOZG7QJVY43KOZG7QJVY43KOZG7QJVY4