

Formation préparatoire à l'examen de « Call Center Agent » Callnet.ch Automne 2017 – Lausanne

Les modules de formation

MODULES	DATES
A – Introduction - Bases de la communication Organisation de la formation et de l'examen Emetteur/Récepteur, Communications verbale, para-verbale et non-verbale Interprétation – Ecoute active - Feedback Techniques de questionnement	Lundi 11 septembre
B - Apprendre à apprendre et gestion du stress Méthodes de travail Gestion de soi et gestion du stress	Mercredi 13 septembre
C - Réception d'appels Structure d'un appel entrant Situations spécifiques – Mises en situations	Jeudi 21 septembre
D - Réclamations et situations difficiles Traitement des réclamations Gestion des situations difficiles par l'assertivité - Mises en situations	Jeudi 5 octobre
E - Techniques de vente en réception et émission d'appels Le conseil proactif en réception d'appels Techniques d'émission d'appels Mises en situations	Vendredi 6 octobre
F - Examen blanc Examen écrit Mises en situations en réception et émission d'appels	Mercredi 8 novembre

Formation préparatoire à l'examen de « Call Center Agent » Callnet.ch Automne 2017 – Lausanne

Informations pratiques

- **Horaires**
Les formations se déroulent de 08h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
- **Lieu**
Login, Avenue de la gare 44, 1004 – Lausanne

Organisateur et point de contact



Fabien Arévalo est diplômé et licencié en sciences politiques de l'Université de Genève, après avoir étudié la publicité et le marketing opérationnel (technicien supérieur).

Il intervient depuis plus de 20 ans dans le domaine de la communication, du marketing et de la vente, avec une spécialisation sur la gestion de la relation client et sur le contact direct avec le client (en face à face et à distance).

En 2003, il crée la société altamedia, conseils et formations pour la relation client.

En 2006, il obtient le Diplôme Fédéral de Formateur en Entreprise et se spécialise en 2010 en ebusiness et ecommunication (CAS à l'Université de Genève).

022 346 49 66

fabien.arevalo@altamedia.ch

Formation préparatoire à l'examen de « Call Center Agent » Callnet.ch Automne 2017 – Lausanne

Inscription

Données personnelles (en majuscules SVP)

_____	_____
NOM	PRENOM
_____	_____
RUE	NPA / LOCALITE
_____	_____
DATE DE NAISSANCE	NIVEAU D'ETUDES LE PLUS ELEVE
_____	_____
TEL. PRIVE	EMAIL
_____	_____

Oui, je m'inscris à la formation préparatoire à l'examen de Call Center Agent, d'une durée de 6 jours

L'investissement pour les 6 jours de formation est de Fr. 2'850.-, qui comprend la documentation, l'accès au module elearning « Réception d'appels » pendant 6 mois et l'examen blanc.

Conditions

1. Je connais et remplis les conditions valables pour ma filière.
2. Mon inscription peut être annulée sans frais jusqu'à un mois avant le début du programme. Passé ce délai, altamedia peut percevoir des frais d'annulation de 50% de la valeur de la formation. Une annulation après le début des cours entraîne une facturation globale.
3. En cas d'inscriptions insuffisantes, altamedia se réserve le droit d'annuler le programme d'études jusqu'à 10 jours avant le début du programme.
4. altamedia a la possibilité d'ajourner des jours de séminaire dans des cas justifiés.
5. Je prends note du fait que la taxe d'examen n'est pas incluse et est directement facturée par Callnet.ch suite à une inscription du candidat auprès de l'association. Les frais sont de Fr. 970.- pour les non membres et de Fr. 921,50 pour les membres de Callnet.ch.

J'accepte les conditions énoncées ci-dessus :

Lieu et date :

Signature :

Merci de nous retourner votre inscription par courrier ou par email aux coordonnées indiquées ci-dessous.