

CONSEILLER MULTIMEDIA (AST)

CENTRE D'APPEL

25 JOURS – 175 HEURES ASSUREES PAR AJC INGENIERIE
10 JOURS – 70 HEURES DE TUTORAT CHEZ LE FUTUR
EMPLOYEUR



Conseiller multimedia (Ast)

MODULES	DUREE
LA VIE D'UN CENTRE D'APPEL	1 JOUR
MAÎTRISER ET VALORISER SA COMMUNICATION - ACQUÉRIR L'EXPERTISE EN COMMUNICATION	2 JOURS
LEADERSHIP: DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES ÉMOTIONNELLES	2 JOURS
TRAVAILLER ENSEMBLE ET OPTIMISER LA PERFORMANCE COLLECTIVE	1 JOUR
LES BASES DE LA RELATION CLIENT	1 JOUR
SAVOIR S'EXPRIMER A L'ORAL	1 JOUR
OPTIMISER SON TEMPS, DÉFINIR ET HIÉRARCHISER LES PRIORITÉS	1 JOUR
TECHNIQUES DE NÉGOCIATION TÉLÉPHONIQUE	2 JOURS
APPROCHER ET DESAMORCER LES CONFLITS	1 JOUR
APPRIVOISER SON STRESS	1 JOUR
ADHÉRER AUX VALEURS ET DÉVELOPPER LA CULTURE D'ENTREPRISE	2 JOURS
SPECIFICITES TECHNOLOGIES MULTIMEDIA	10 JOURS
TOTAL FORMATION SITE AJC + SITE CLIENT	25 JOURS
TOTAL TUTORAT	10 JOURS
TOTAL FORMATION AJC + SITE CLIENT	35 JOURS

