



Attestation établie à Entzheim, le 25/06/2020

**Mr HIRT Stéphane**

A suivi avec succès la formation suivante :

**FNE - MAITRISEZ VOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE - 14H**  
**Session du 23 juin 2020 au 24 juin 2020**

Les objectifs pédagogiques suivants ont été validés :

- **Garantir l'image de la société par un comportement professionnel.**
- **Avoir le leadership de l'appel.**
- **Utiliser le ton de voix et approprié et un vocabulaire efficace.**
- **Maîtrise de l'assertivité.**

Nature : acquisition, entretien ou perfectionnement des connaissances

**Thierry BARDIN,**  
**Directeur Général**

**BT-FORMATION**  
5 Allée de l'Europe  
67960 ENTZHEIM  
Tel : 03.88.38.81.26  
www.bt-formation.fr  
RCS Strasbourg 481 216 000

[www.bt-formation.fr](http://www.bt-formation.fr)