

Objectifs pédagogiques

Maîtriser les techniques de l'accueil téléphonique.
Valoriser l'image qualité de son entreprise.

Public

Assistant(e), hôtesse d'accueil, chargé(e) de clientèle...

Prérequis

Aucun

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formation animée par un formateur spécialiste des interactions humaines et expert en communication.

Méthode active et participative.

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.

Approche basée sur l'expérience des participants.

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.

Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

- **Les fondamentaux de la communication et de l'accueil par téléphone**
 - Accueillir : les premiers mots à utiliser
 - Les réflexes à adopter : sourire à chaque appel, écouter et personnaliser les expressions
 - Le débit de parole, le rythme, l'intonation
 - Le vocabulaire adapté au téléphone : les formules à privilégier ou à éviter
 - Le langage positif

- **Orienter son interlocuteur, traiter les demandes**
 - Identifier le besoin de l'interlocuteur
 - Les 2 attentes d'un client : être écouté et être pris en charge
 - Savoir écouter
 - Reformuler la demande et les attentes
 - Renseigner, réorienter ou mettre en attente
 - Savoir prendre parfaitement un message, le transférer rapidement au bon interlocuteur
 - Savoir filtrer les appels élégamment
 - Savoir faire barrage aux appels de prospection
 - Prendre congé

- **Faire face aux situations délicates**
 - Savoir répondre aux objections, gérer les réclamations
 - Canaliser les bavards
 - Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...

- **Gérer ses émotions au téléphone**
 - Apprivoiser son stress