

# FORMATION ACCUEIL TELEPHONIQUE

5J\_1T

## Objectifs

- Identifier les clés d'un accueil téléphonique de qualité
- Maîtriser et utiliser les étapes de l'accueil client
- Utiliser les techniques pour gérer les situations délicates.

### Public Visé

- Assistant(e) commerciale.
- Hôte ou hôtesse d'accueil téléphonique, standardiste.
- Toute personne chargée de relation client.
- Toute personne amenée à répondre par téléphone à des clients internes

### Durée

7.00 Heures en présentiel en présentiel

1 Jour

### Pré Requis

Aucun.

## Parcours pédagogique

### MODULE 1

L'accueil, un levier de performance pour l'entreprise

- Les enjeux d'un accueil de qualité, la première impression
- La Charte de l'entreprise et la gestion du risque d'image
- L'accueil, instrument de fidélisation
- Les répercussions d'un mauvais accueil

Les clés d'une bonne prise en charge téléphonique

- Réussir son accueil, savoir se présenter et représenter son service /entreprise
- Travailler sa phrase d'accroche
- Maîtriser son langage, sa voix, adopter un langage positif
- Avoir des réponses pertinentes et valorisantes.
- Savoir dire non avec courtoisie

Identifier le visiteur

- Identifier les attentes et les besoins des interlocuteurs
- Poser les bonnes questions, savoir reformuler, faire la synthèse
- Outil : la pyramide des besoins du client

S'assurer de la satisfaction de l'interlocuteur

### MODULE 2

Améliorer sa communication

- Développer son attitude d'écoute (l'écoute active)
- Utiliser l'empathie et l'assertivité dans la relation

- Répondre aux objections avec diplomatie

Gérer les situations délicates

- Savoir écouter et répondre aux incivilités
- Rester positif et motivé, cadrer l'entretien
- Savoir filtrer et faire barrage, gérer les priorités
- Gérer les visiteurs agressifs, mécontents, impatients
- Gérer et dominer son stress

## Objectifs pédagogiques

---

- Identifier les clés d'un accueil téléphonique de qualité
- Maîtriser et utiliser les étapes de l'accueil client
- Filtrer, Renseigner, transférer, prendre un message, prendre des notes
- Gérer les interlocuteurs ou les situations difficiles, développer une image de facilitateur

## Méthodes et moyens pédagogiques

Apports théoriques et pratiques, jeux de rôle, QCM, vidéo de présentation, supports informatique, livrets.

## Qualification Intervenant(e)s

Formateur spécialisé dans le domaine, expérimenté

## Méthodes et modalités d'évaluation

QCM, tour de table, observations

## Modalités d'Accessibilité

Accès PMR

## Effectif

De 1 à 10 Personnes