



Formation Audit Conseil

COMMUNICATION

REUSSIR SON ACCUEIL TELEPHONIQUE

DUREE :
1 jour

PUBLIC :
Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique essentielle à l'image de l'entreprise.

PREREQUIS :
Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :
*A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
Améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone
S'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre.*

MOYENS PEDAGOGIQUES :
*Exercices pratiques pour l'évaluation et l'amélioration de la communication (sketch, jeu de rôles, vidéos) et coaching de proximité.
Moyens humains : formateur expert dans le domaine*

🔍 REPERER LES CONDITIONS D'UN ACCUEIL REUSSI

- ▶ Donner une première bonne impression : comment ?
- ▶ Identifier la qualité de service attendue au téléphone
- ▶ Diagnostiquer votre qualité de service
- ▶ Poser les bases d'un nouveau contrat « qualité »

🔍 SAVOIR ACCUEILLIR AU TELEPHONE

🔍 COMMUNIQUER EFFICACEMENT A CHAQUE ETAPE

- ▶ Se présenter
- ▶ Adopter une écoute active, questionner
- ▶ Reformuler pour valider
- ▶ Renseigner ou réorienter
- ▶ Savoir conclure et prendre congé

🔍 GERER LA RELATION TELEPHONIQUE ENTRANTE ET SORTANTE

- ▶ Adopter une attitude positive
- ▶ Choisir un ton et un rythme adaptés
- ▶ Travailler son langage
- ▶ Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques

🔍 TRAITER LA DEMANDE

- ▶ Ecouter en valorisant
- ▶ Expliquer pour informer
- ▶ Maîtriser le temps
- ▶ Recadrer un entretien en restant courtois
- ▶ Rassurer et s'assurer qu'on a été compris

🔍 FAIRE FACE A DES SITUATIONS DELICATES AU TELEPHONE

🔍 CANALISER LES BAVARDS, RASSURER LES INQUIETS

- ▶ Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse ...
- ▶ Rester toujours constructif

V1. 25/04/2022