



Formation Audit Conseil

# COMMUNICATION

## REUSSIR SON ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE

### DUREE :

2 jours

### PUBLIC :

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique 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 ou en face à face.  
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 et en face à face
- ▶ 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

#### 🔍 SAVOIR ACCUEILLIR EN FACE A FACE

#### 🔍 ETRE ATTENTIF AUX COMPORTEMENTS NON VERBAUX

- ▶ Avoir un look adapté
- ▶ Se mettre en phase avec son interlocuteur
- ▶ Respecter une distance de communication appropriée
- ▶ Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits

#### 🔍 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
- ▶ Conclure et raccompagner un visiteur

#### 🔍 FAIRE FACE A DES SITUATIONS DELICATES AU TELEPHONE OU EN FACE A FACE

#### 🔍 CANALISER LES BAVARDS, RASSURER LES INQUIETS

- ▶ Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse ...
- ▶ Concilier accueil téléphonique et physique
- ▶ Rester toujours constructif

V1. 25/04/2022