

13 - 30

RÉUSSIR L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

PUBLIC	PRÉREQUIS	DURÉE	NIVEAU spécialisation 1
Personnes en charge de l'accueil téléphonique	un début d'expérience de l'accueil téléphonique	2 jours / 14 heures	Acquisition / Consolidation des fondamentaux



RÉUSSIR L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- | | |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le diagnostic de l'accueil : | état des lieux et analyse de la pratique actuelle de l'accueil téléphonique |
| Les techniques de l'accueil : | gérer la sonnerie, se présenter de façon claire et audible
identifier son interlocuteur et le mettre à l'aise
comprendre le but de son appel : <i>écouter, questionner, reformuler</i> |
| La prise en charge du client : | faire patienter, renseigner, rassurer, orienter, prendre un message
identifier les fonctions et missions des responsables de l'entreprise
poser des questions rapides pour mieux orienter
maîtriser la durée de la communication téléphonique |
| Les attitudes appropriées : | sourire, adopter un ton positif, chaleureux et dynamique
se rendre audible et agréable : <i>ton et débit de la voix, phrases courtes ...</i>
se montrer réactif et disponible, personnaliser l'échange, valoriser le client
pratiquer l'écoute active et empathique |
| Le langage efficace : | les «mots magiques» qui créent une ambiance très positive
les règles et formules de politesse - les mots et expressions à bannir |
| La prise de congé : | conclure l'entretien sur une bonne impression |



RÉUSSIR L'ACCUEIL DES CLIENTS DIFFICILES

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La gestion des cas difficiles : | traiter une réclamation ou un mécontentement
désamorcer les tensions et rester constructif
calmer une personne en colère ou agressive
canaliser un interlocuteur bavard
gérer les impatients, les impolis, les inquiets
adopter les postures, le langage et les formulations appropriés
éviter l'emploi de certains mots et expressions
savoir dire non et s'affirmer dans le respect de l'autre |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|


 Outils
 Méthodes

Pédagogie active et participative : exposés, synthèses, jeux de rôle, mises en situation, analyses Livret formation - Évaluation des acquis : quizz, exercices - Évaluation de la formation « à chaud »