

13 - 30

RÉUSSIR L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

PUBLIC

Personnes en charge de l'accueil téléphonique

PRÉREQUIS

un début d'expérience de l'accueil téléphonique

DURÉE

2 jours / 14 heures

NIVEAU spécialisation I

Acquisition / Consolidation des fondamentaux

OBJECTIFS

SAVOIR-FAIRE commercial

- » Comprendre les enjeux de l'accueil téléphonique
- » Gérer son accueil téléphonique avec efficacité et diplomatie
- » Développer les bons réflexes, les attitudes et les comportements qui font gagner du temps et assurent la fluidité et la qualité de l'accueil téléphonique
- » Renforcer une image d'entreprise orientée vers le client

SAVOIR commercial

- Connaître les techniques de communication, les postures et les formulations qui permettent une bonne gestion de l'accueil et des relations par téléphone
- Identifier les méthodes de traitement des situations difficiles : *client bavard, agressif ...*
- Apprendre à gérer son temps pour optimiser son accueil téléphonique

PROGRAMME

Améliore l'efficacité de l'accueil téléphonique et donne une image positive et professionnelle de l'entreprise

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 »