

# ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Durée : 7 heures, soit 1 jour

## Définir l'accueil téléphonique et ses enjeux.

- Connaître son rôle et ses missions.
- Comprendre les composantes de l'accueil.
- Distinguer les aptitudes personnelles des aptitudes professionnelles pour pratiquer un accueil de qualité.

## Utiliser les techniques de base de l'accueil au téléphone.

- Définir les différentes étapes lors d'un accueil.
- Adopter les différentes techniques de l'entretien téléphonique.
- Utiliser des phrases types et les personnaliser.

## Appliquer les règles de communication de base.

- Développer la communication interpersonnelle.
- Adopter l'attitude adéquate au téléphone.
- Savoir utiliser le ton, le volume et moduler sa voix.
- Tenir compte de l'impact des messages et de l'image véhiculée par son attitude.

## Gérer les réclamations en adoptant une communication interpersonnelle.

- Créer un climat de confiance.
- Désamorcer les situations difficiles.
- Canaliser un interlocuteur bavard, impatient, mécontent ou agressif.
- Déjouer les manœuvres d'intimidation.

### Objectif de formation

Développer un accueil de qualité au téléphone.

### Objectifs pédagogiques

- ❖ Définir l'accueil téléphonique et ses enjeux ;
- ❖ Utiliser les techniques de base de l'accueil au téléphone ;
- ❖ Appliquer les règles de communication de base ;
- ❖ Gérer les réclamations en adoptant une communication interpersonnelle.

### Public

Personnes en contact avec la clientèle au téléphone.

### Prérequis

Aucun.

### Les points forts

- ❖ Alternance d'apports théoriques & de mises en pratique ;
- ❖ Mises en situation concrètes ;
- ❖ Pédagogie active ;
- ❖ Supports de formation.

### Formateur

Professionnel justifiant d'une expérience significative au sein de son domaine d'intervention. (CV sur demande)

### Évaluations

- ❖ Questionnaires divers ;
- ❖ Évaluation de la formation.

### Accessibilité & délais d'accès

- ❖ Locaux accessibles aux PMR.
- ❖ Intra : Dates à définir avec l'entreprise.

### Tarif

Nous consulter.