

Accueil téléphonique – assurer aux clients un accueil professionnel - 2 jours -

Dans un univers de plus en plus concurrentiel, il est devenu indispensable de pouvoir se distinguer de ses confrères. L'**accueil téléphonique** est la première image qu'un client se fera de votre entreprise ou structure. La qualité de l'appel, de la communication et de la prise en charge d'un interlocuteur, doivent être calibrées de façon à répondre à vos standards et à l'image que vous souhaitez renvoyer à vos clients ou usagers. Ce stage de **formation à l'accueil téléphonique** vous permettra de **professionnaliser** la prise en charge de vos interlocuteurs par téléphone et **d'assurer un accueil téléphonique de qualité**.

OBJECTIFS

- **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**
 - Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
 - Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
 - Valoriser l'image de qualité de la société en réservant un accueil adapté et professionnel

PROGRAMME

Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique

- Inventaire des contraintes.
- Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de marque de la société.
- Un impératif : offrir une première image positive de soi, du service demandé, de sa société.
 - *Réflexion collective*
 - *Travail en groupe sur les spécificités de l'accueil téléphonique.*

Harmoniser les pratiques liées à l'accueil téléphonique en entreprise

- Identifier les phrases d'introduction et de présentation dans le cadre de l'accueil téléphonique en entreprise
- Process lié à la gestion des appels : comment gérez-vous les appels ou les débordements ?
- Harmoniser ses pratiques et intégrer un vocabulaire commun : savoir déterminer les phrases clés liées à l'accueil téléphonique

Appréhender les fondamentaux de la communication téléphonique en entreprise

- Le langage verbal au téléphone : savoir adapter et calibrer sa voix au téléphone
 - Le débit et l'intonation au téléphone
 - Savoir rythmer sa voix, assurer un discours dynamique et accueillant
 - La notion de volume au téléphone : régler sa voix de façon à se faire entendre et ne pas agresser son interlocuteur
- Le vocabulaire conventionnel adapté au téléphone
 - Les expressions propres à l'accueil téléphonique
 - Les expressions standardisées de l'accueil téléphonique
- Focus sur la notion de langage positif
 - Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de son entreprise ou sa structure

Maîtriser les techniques professionnelles de l'accueil téléphone : les étapes indispensables

- La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle ?
- Savoir transférer un appel avec professionnalisme
- Identifier les techniques permettant de prendre un message
- Savoir mettre en attente, gérer les doubles appels avec efficacité

Traiter les demandes par téléphone avec méthode

- Savoir accueillir et identifier son interlocuteur avec méthode et techniques
- Identifier le service attendu par son interlocuteur
 - Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)

ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Poser les bonnes questions
- Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- Proposer une solution, un transfert ou un rappel en fonction de la demande

Maîtriser les situations fragiles et les clients difficiles au téléphone

- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
- Appréhender la typologie des interlocuteurs pour mieux s'adapter
- Retour sur le principe d'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
- Les fondamentaux de l'argumentation au service de l'accueil téléphonique
- L'assertivité
- Savoir répondre aux objections
- Mieux contrôler ses émotions et gérer son stress
- Les 15 techniques de limiter ou d'apaiser les tensions au téléphone

PUBLIC

- Service Accueil
- Standard
- Hôtes et hôtesse d'accueil
- Personnel de l'entreprise amené à répondre au téléphone

PREREQUIS

- Personne amenée à répondre au téléphone

LES +

- **Travaux pratiques**
 - Mises en situations d'accueil en face-à-face et au téléphone. Autodiagnostic de communication, exercices de réflexion en groupe.
- **Méthodes pédagogiques ;**
 - Alternance entre exposés théoriques, questions/réponses et travaux d'application individuels et de groupe
 - Questionnaires-tests avec autocorrection
 - Jeux pédagogiques, études de cas, simulations enregistrées à partir des expériences de chacun
 - Support de cours formation accueil téléphonique
 - Auto évaluation préalable en amont de la formation
 - Évaluation des acquis en fin de formation

Modalités d'évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

DUREES/ TARIF / ACCESSIBILITE / DATES

- Durée : 2 jours
- Tarif : €HT (*)
- Prix repas non inclus



Antconseils met tout en œuvre pour permettre aux personnes en situation de handicap de bénéficier de conditions adaptées d'accès et de suivi de la formation.
Nous étudions les aménagements nécessaires à la compensation de tout handicap afin de garantir les **mêmes** chances à tout stagiaire. Nous contacter : 06.82.67.96.81/01.44.75.90.95

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Du X au Y juin 2024 – Lieu Paris

Du 27 au 28 juin 2024 – Lieu Paris

Du 21 au 22 juillet 2024 – Lieu Valence

Nos formations sont disponibles quel que soit le nombre de participants, sous réserve de confirmation 15 jours à l'avance

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Siège social : 12 rue de Cotte - Paris 75012 | **m** 06.82.67.96.81 | **t** 01.44.75.90.96 | **e** ariane.tytgat@antconseils.fr | **w** www.antconseils.fr
RCS PARIS - 792 749 061 00018 / N° de déclaration d'activité : 11 75 50271 75