

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Ref :COMACCTEL



**2 jours
(14 heures)**



Public concerné

Tout public



Modalités d'organisation

Formation animée en présentiel ou classe virtuelle

Action par groupe de 6 à 8 personnes maximum

Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00



Pré-requis

Aucun



Moyens/Méthodes

Méthodes participatives alternant entre apport théorique, études de cas, mises en situation et jeux de rôle et échanges et progression en groupe. Un support de cours reprenant les diverses notions du programme est remis à chaque participant.



Acquisitions

À l'issue de la formation, les stagiaires auront les connaissances leur permettant d'améliorer l'accueil téléphonique

Le formateur

Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par A2COM FORMATION.

Attestation/Certification

Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée à l'issue de l'action.



OBJECTIFS

- ✓ Accueillir et comprendre le client
- ✓ Ecouter et questionner
- ✓ S'affirmer auprès de tous les interlocuteurs
- ✓ Apprendre à se connaître et évaluer son potentiel relationnel
- ✓ Prendre conscience de sa propre personnalité afin de mettre en évidence ses blocages et atouts en situation de communication



PROGRAMME

Les principes de la communication

1- La transmission du message

Blocages et difficultés dans la transmission du message
Schémas de la communication et de la mémoire
Processus de circulation du message

2- L'expression orale

Le message verbal : adapter son message à son interlocuteur et savoir expliquer des termes techniques
Utiliser un langage simple pour s'exprimer de manière concise, précise et claire
Savoir se mettre à la portée de son interlocuteur
Le message non verbal : être attentif aux expressions de son interlocuteur et à celles qu'on lui renvoie, le mimétisme de la relation, Asseoir son autorité grâce au ton assuré que l'on va employer pour s'exprimer. L'importance de la voix, sa constitution, son impact

3- L'écoute active

Aller rencontrer l'autre dans son discours
L'écoute active : laisser aller l'interlocuteur jusqu'au bout de son explication pour lui donner les réponses espérées
L'accusé de réception : montrer son intérêt par le feed - back et la reformulation des propos
Savoir écouter tout en recadrant son interlocuteur sur le sujet traité

4- La reformulation

Les différents types de reformulation
Son but : résumer les propos de manière fidèle et synthétique

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Ref : COMACCTEL

PROGRAMME (SUITE)

L'accueil téléphonique

5- Réflexion sur la fonction « accueil téléphonique »

Brainstorming pour répondre à cette question ? FIL ROUGE (pour ne pas perdre de vue les enjeux de l'accueil au sein d'une entreprise : quelle est la fonction de l'accueil du public ?

6- Travail de réflexion

«Les qualités requises pour être un bon accueillant»
Développer la notion de « service client »
La prise de congés
Mise en situation mettant en application les apports méthodologiques.

7- Enjeux et objectifs

L'accueil téléphonique dans une structure est primordial, véritable baromètre de l'entreprise, il nous donne une image sur son sérieux, son dynamisme et son professionnalisme.
C'est la première image que les gens ont de l'entreprise.

8- Exigences et contraintes

Répertorier les exigences et les contraintes qu'impose le téléphone afin de mieux gérer cet outil et être pleinement efficace à vecteur de l'image de marque de l'entreprise.

9- L'outil téléphone et sa spécificité

La voix, sa constitution, son impact
Les techniques de base : les formules à utiliser, le questionnement, la prise de message, la reformulation, la prise de rendez-vous, parler positivement

10- Etre prêt à accueillir au téléphone

L'élaboration de son message d'accueil personnalisé
Les attitudes et environnement favorables

11- Savoir argumenter et convaincre au téléphone

Comment rater son argumentation
Le message multidimensionné : savoir adapter son discours par rapport à son

interlocuteur et à son mode de fonctionnement

Les principales techniques d'argumentation

Sélectionner ses arguments clés
Ordonner ses arguments clés

12- L'appel téléphonique en lui-même

Se présenter

Questionner (questions ouvertes, fermées...)

Traiter l'appel, savoir argumenter et convaincre

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Ref : COMACCTEL



Accessibilité :

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.



Modalité d'évaluation :

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés



Délai d'accès :

Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.



Tarifs :

Nous consulter.

Version V1 du 28 juillet 2021.