



FORMATION

PARFAIRE VOTRE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET AMÉLIORER L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

DUREE
2 jours

• OBJECTIFS •

Comprendre l'importance de la communication orale et son impact sur l'image de l'entreprise • Maîtriser les techniques d'accueil téléphonique et acquérir les bons réflexes • Prendre conscience des conséquences liées à une mauvaise écoute des attentes du client • Être capable de gérer les situations difficiles au téléphone

• PUBLIC •

Toute personne ayant dans son activité professionnelle des situations d'accueil téléphonique

• PROGRAMME •

Les éléments individuels qui impactent sur l'accueil client

- L'image générale, la présentation
- Le langage et le ton adoptés
- Le comportement face à la demande- Savoir analyser le besoin des personnes accueillies

Comment réussir son accueil téléphonique

- Maîtriser l'outil téléphone, accepter les contraintes de l'outil, savoir les inverser
- Les outils complémentaires au téléphone (cahier d'appels, numéros internes, guide)
- Les 7 règles de l'accueil téléphonique
- La voix, les postures
- Prendre en charge la demande de l'interlocuteur
- Savoir filtrer de façon professionnelle et savoir faire patienter - Les règles de transfert

Une bonne gestion du temps pour un entretien téléphonique efficace

- Trouver le ton et les mots appropriés lors de la présentation : personnaliser l'appel
- Savoir écouter activement - Les techniques de reformulation et de questionnement
- Trouver l'équilibre entre courtoisie, tact et fermeté
- Prendre un message pertinent et fidèle
- Conclure l'entretien et prendre congé sur une bonne impression

Etre à l'aise dans les situations inconnues ou difficiles

- Assumer l'appel - Mettre en confiance
- Savoir prendre du recul - L'attitude positive
- Les différents types de comportements à gérer
- Savoir faire preuve d'empathie.
- Savoir sortir de l'appel
- Les erreurs à ne pas commettre

• OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Travaux de groupe
- Jeux de rôles et mises en situation