

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE



Ce que les participants en retirent :
la motivation et les outils pour accueillir de façon professionnelle et optimale

Objectifs

- Optimiser les compétences techniques, relationnelles et organisationnelles de chaque participant pour un accueil de qualité et une utilisation optimale du téléphone
- Sensibiliser les participants à l'importance d'un accueil téléphonique de qualité pour valoriser l'image de marque de l'entreprise
- Développer les bons réflexes et l'aptitude à gérer des situations critiques

Contenu

- **La fonction d'accueil** : son importance et ses enjeux
- **Les savoir-faire liés à l'accueil** :
 - L'écoute et la reformulation
 - La clarté dans la transmission des messages
 - La gestion de plusieurs tâches simultanées
 - La gestion des situations d'attente
 - La gestion des réclamations
- **Les attitudes et savoir-être liés à l'accueil**
 - La disponibilité
 - Le sourire
 - L'attitude intérieure positive
 - Le sens du service
 - L'assertivité
 - La gestion du stress et des émotions
- **L'accueil téléphonique**
 - Les règles de base
 - Les formules de présentation
 - L'identification d'un interlocuteur
 - La prise efficace d'un message
 - Les formulations adéquates
- **Plan d'action personnel** : fixation d'objectifs et de priorités

Méthodologie

- Tous les aspects abordés, y compris dans le volet théorique, le sont au travers d'exercices très pratiques, développés en fonction de la réalité quotidienne de votre entreprise
- Utilisation intensive du téléphone et de l'enregistreur permettant des feedbacks individuels et des ajustements immédiats
- Plan d'action personnel en fin de formation



Durée de la formation

1 à 2 jours