

# 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