UIMM
PÔLE FORMATION
Loire
LA FABRIQUE DE L'AVENIR

AFPI Loire

ACCUEIL TELEPHONIQUE

MANAGEMENT – RESSOURCES HUMAINES

OBJECTIFS

- Identifier la qualité de service attendue en accueil téléphonique
- Renforcer l'image de l'entreprise grâce à la qualité de la communication au téléphone
- Acquérir des outils, méthodes et comportements efficaces en réception d'appel
- Recueillir l'information et la transmettre en interne
- Gérer les situations délicates au téléphone

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Ateliers pratiques avec simulation sur téléphone enregistreur, autodiagnostics, débriefing personnalisé et recherche de solutions adaptées.
- Co-construction personnalisée des apports théoriques dispensés

PRÉ-REQUIS

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis

RECONNAISSANCE

- Attestation de capacités

MODALITÉS PRATIQUES

- Durée : 1 jour

PROGRAMME

- La communication au téléphone : comprendre les enjeux de l'accueil téléphonique, utiliser les bons mots pour mettre en attente/transférer/orienter l'appel, maîtriser le para-verbal, identifier et gérer l'état d'esprit de l'interlocuteur, valoriser sa société
- La qualité de service attendue en accueil téléphonique : connaître les nouvelles attentes du correspondant, construire un Plan d'Action Qualité au téléphone
- Structurer l'entretien : connaître les 4 étapes de l'entretien, valoriser l'approche client dans les étapes
- Filtrer et transmettre les appels : utiliser les filtres, déjouer les arguments des interlocuteurs, savoir transférer l'appel
- Recueillir l'information et la transmettre : savoir questionner et écouter le correspondant pour rebondir, prendre le message précis et conforme, qualifier les fiches clients
- Gérer les situations délicates : traiter les profils – bavard, impatient, agressif…–

CONTACT

Saint-Etienne :
Sophie JOUENNE – Tél : 04 77 92 89 90
E-mail : sjouenne@citedesentreprises.org

Roanne :
Gaëlle ALIX – Tél : 04 77 68 49 69
E-mail : galix@citedesentreprises.org