

PROFESSIONNALISER VOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE

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 jeux de rôles, autodiagnostic, débriefing personnalisé et recherche de solutions adaptées par groupe de 6 personnes maximum
- Aide à la construction d'outils personnalisés

PRÉ-REQUIS

- Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

RECONNAISSANCES

- Attestation de capacités

MODALITES PRATIQUES

- Durée : 1 jour
- Coût : 350 euros HT
- Lieu : Cité des Entreprises
- Adresse : 16 Boulevard de l'Étivalière
42000 SAINT-ETIENNE



PROGRAMME

La communication au téléphone

- Les enjeux de la communication au téléphone
- L'utilisation du langage para-verbal : Comprendre l'importance du sourire
- Cerner le profil et l'état d'esprit de votre interlocuteur
- Appréhender les spécificités du téléphone
- Découvrir le traitement automatique de l'information : la sélection, la distorsion et la généralisation.

Les techniques de l'accueil téléphonique

- Le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel
- Les formulations positives
- Comment transmettre une bonne image de l'entreprise
- Construire un plan d'action de qualité pour :
 - Transférer un appel
 - Filter et prendre un message
 - Mettre en attente
- Gérer les doubles appels

Traiter les demandes de vos interlocuteurs

- L'accueil et l'identification de son interlocuteur
- Identifier la demande de son interlocuteur
- Les techniques de questionnement
- Écouter la demande - développer une attitude d'écoute
- Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- Énoncer un plan d'actions,
- Traiter les objections
- Prendre congé et obtenir la satisfaction de son interlocuteur
- Qualifier les fiches clients

Maîtriser les situations délicates

- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux
- La typologie des interlocuteurs difficiles et leur fonctionnement
- Appréhender le principe de l'assertivité
- Techniques de gestion des tensions au téléphone :
 - Contrôler ses émotions
 - Prendre du recul face aux interlocuteurs agressifs
 - Déjouer les arguments des interlocuteurs



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