

## Optimiser son accueil physique et téléphonique

L'accueil téléphonique est vecteur de l'image de l'entreprise et influe sur la qualité de la relation instaurée avec les interlocuteurs. Il est primordial de soigner cette relation pour instaurer une communication répondant aux exigences de l'entreprise. Savoir accueillir, écouter, questionner, comprendre, nécessite de maîtriser les techniques de communication propres au téléphone.



Aucun  
prérequis



À destination de tout  
collaborateur en contact  
avec prospects et clients



Durée :  
1 jour - 7 heures



Formation dans vos locaux,  
à distance ou sur-mesure



Démarrage des prestations sous 4 semaines à partir de la signature du bon de commande

### Les objectifs pédagogiques

- Valoriser l'image de son entreprise par la qualité de son accueil téléphonique
- Maîtriser les techniques de communication au téléphone
- Adapter sa communication au profil et aux attentes de son interlocuteur

### Les compétences visées

- Développer une bonne qualité de contact, l'écoute active, l'empathie et la confiance
- Maîtriser les 3 niveaux de communication : verbal, paraverbal et non verbal

### Les méthodes pédagogiques utilisées

- Mises en situation, jeux de rôles, écoutes et analyses d'appels, rédaction de questions et de phrases adaptées à votre environnement professionnel
- Évaluation sommative

# PROGRAMME DE LA FORMATION

## Accueillir au téléphone

- L'accueillant : la vitrine de l'entreprise
- Le rôle de l'accueillant, des aptitudes à démontrer
- Le schéma de la communication

## Traiter un appel

- Le téléphone : connaître ses spécificités
- Se présenter efficacement
- Identifier son interlocuteur
- Pratiquer l'écoute active
- Créer un climat de confiance
- Filtrer les appels

## Prendre en charge la demande avec un objectif de qualité de service

- Accueillir la demande
- Comprendre les besoins et les attentes de l'interlocuteur
- Poser les bonnes questions
- Pratiquer la reformulation
- Répondre, mettre en attente et orienter l'interlocuteur
- Utiliser la technique CAB

## Pratiquer un langage efficace

- Utiliser un langage positif
- Pratiquer les 4 C et les 4 P pour adopter un langage impactant
- Choisir les bons mots et les bons arguments