



Code V-010



Accueil téléphonique

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- Être professionnel avec l'outil téléphone.
- Missions à remplir, compétences nécessaires ; Test « Êtes-vous un(e) vrai(e) Pro » ; analyse des points forts et des axes de progrès.
- La qualité de service à l'accueil.
- Le sourire au téléphone, le sourire s'entend.
- Typologie des clients internes et externes ; Leurs attentes et exigences.
- Repérage des attentes satisfaites et insatisfaites.
- Savoir traiter les appels téléphoniques
- décrocher sans attendre ; S'annoncer clairement ; Mettre en relation efficacement ; Faire patienter habilement ; Assurer la fluidité nécessaire.
- Gérer plusieurs appels simultanément.
- Comprendre et orienter un interlocuteur
- Pratiquer une écoute active, questionner, reformuler ; Abréger une conversation ; Transférer sans couper la parole.
- « Récupérer » un appel.
- Se mettre à la place du correspondant ; Adopter une attitude facilitatrice ; Jouer du poids, du ton de la voix ; Utiliser un langage approprié ; Prendre ou ne pas prendre un message.
- Savoir traiter les cas difficiles
- Maîtriser son agressivité et celle de l'interlocuteur ; Désamorcer les tensions ; Proposer des choix multiples ; Savoir informer, réorienter.
- S'informer et s'organiser
- Organiser son poste de travail ; Optimiser le temps au téléphone ; Gérer les priorités.

DURÉE : 1 journée + ½

TARIF : 550 € HT /per.
3 800€ HT / groupe

NIVEAU : Débutant et confirmé

Objectif

Optimiser l'outil téléphonique avec des règles de savoir-être véhiculant la bonne image personnelle et professionnelle de l'entreprise.

Donner aux nouveaux collaborateurs les techniques et les pratiques permettant d'améliorer l'efficacité de l'accueil par la confiance et l'aisance dans l'expression et les attitudes.

1 CE MODULE CONCERNE

- Assistant(es) commercial(es)
- Hôtesse(s) d'accueil
- Opérateurs(rices)
- Chargé(e)s de mission
- Assistant(e)s de direction

2 COMPÉTENCES RECHERCHÉES

Aisance et maîtrise de soi au téléphone.

3 MÉTHODES PÉDAGOGIQUES LES +

Utilisation des moyens mnémotechniques

- CROC
- CERC
- Enregistrement des communications téléphoniques dans le cadre du training.