

FORMATION ACCUEIL TELEPHONIQUE

5J_1T

Objectifs

- Identifier les clés d'un accueil téléphonique de qualité
- Maîtriser et utiliser les étapes de l'accueil client
- Utiliser les techniques pour gérer les situations délicates.

Public Visé

- Assistant(e) commerciale.
- Hôte ou hôtesse d'accueil téléphonique, standardiste.
- Toute personne chargée de relation client.
- Toute personne amenée à répondre par téléphone à des clients internes

Durée

7.00 Heures en présentiel en présentiel
1 Jour

✓ Pré Requis

Aucun.

Parcours pédagogique

MODULE 1

L'accueil, un levier de performance pour l'entreprise

- Les enjeux d'un accueil de qualité, la première impression
- La Charte de l'entreprise et la gestion du risque d'image
- L'accueil, instrument de fidélisation
- Les répercussions d'un mauvais accueil

Les clés d'une bonne prise en charge téléphonique

- Réussir son accueil, savoir se présenter et représenter son service /entreprise
- Travailler sa phrase d'accroche
- Maîtriser son langage, sa voix, adopter un langage positif
- Avoir des réponses pertinentes et valorisantes.
- Savoir dire non avec courtoisie

Identifier le visiteur

- Identifier les attentes et les besoins des interlocuteurs
- Poser les bonnes questions, savoir reformuler, faire la synthèse
- Outil : la pyramide des besoins du client

S'assurer de la satisfaction de l'interlocuteur

MODULE 2

Améliorer sa communication

- Développer son attitude d'écoute (l'écoute active)
- Utiliser l'empathie et l'assertivité dans la relation

ASFO GRAND SUD - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 76310897031

Version : 5J1T-20240223

ASFO GRAND SUD

0 800 64 31 33 (n° gratuit)
contact@groupelfc.com
www.asfograndsud.com



SIRET : 83420427300017
Code APE : 8559A
Organisme de formation enregistré sous le
n° 76310897031 auprès du Préfet de la Région Occitane.
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)

- Répondre aux objections avec diplomatie

Gérer les situations délicates

- Savoir écouter et répondre aux incivilités
- Rester positif et motivé, cadrer l'entretien
- Savoir filtrer et faire barrage, gérer les priorités
- Gérer les visiteurs agressifs, mécontents, impatients
- Gérer et dominer son stress

Objectifs pédagogiques

- Identifier les clés d'un accueil téléphonique de qualité
- Maîtriser et utiliser les étapes de l'accueil client
- Filtrer, Renseigner, transférer, prendre un message, prendre des notes
- Gérer les interlocuteurs ou les situations difficiles, développer une image de facilitateur

Méthodes et moyens pédagogiques

Apports théoriques et pratiques, jeux de rôle, QCM, vidéo de présentation, supports informatique, livrets.

Qualification Intervenant(e)s

Formateur spécialisé dans le domaine, expérimenté

Méthodes et modalités d'évaluation

QCM, tour de table, observations

Modalités d'Accessibilité

Accès PMR