

# L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Code produit : 5J\_1\_FOAD / Version : v1

## FINALITE DE LA FORMATION

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

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les clés d'un accueil téléphonique de qualité
- Maitriser 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

## PUBLIC CONCERNE

- 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

## PREREQUIS

Aucun

## MODALITES

**Durée** : 1 jour ou 2 demi-journées

**Type** : Distanciel

**Assistance technique et pédagogique** : Chaque participant recevra, en même temps que sa convocation, le manuel d'utilisation à notre plateforme sécurisée dédiée. Il pourra s'il le souhaite tester et contacter au besoin notre support pour l'utilisation des outils de la formation à distance. Le bénéficiaire dispose également d'une assistance pédagogique de la part d'intervenant identifié dans tout le déroulement du parcours de formation.

**Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposés théoriques étayés par de nombreux cas réels issus de l'expérience de l'animateur. Supports numériques

**Nature des travaux demandés** : Préciser la nature, durée estimée, réalisation en groupe ou autonomie, synchrones ou asynchrones

**Validation des acquis** : Evaluation

**Sanction de la formation** : Attestation de fin de formation, certificat de réalisation

**Profil de l'intervenant** : Formateur spécialisé dans le domaine

## PROGRAMME

---

### ❖ 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 sa relation
  - 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, impatientes
  - Gérer et dominer son stress

## LES + ASFO

---

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.