

# L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Code produit : 5J\_1T / 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/EMPLOI VISE

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** : 7 heures / 1 jour

**Type** : Présentiel

**Méthodes et moyens pédagogiques** : Apports théoriques et pratiques, jeux de rôle, QCM, vidéo de présentation, supports informatique, livrets...

**Validation des acquis** : QCM, tour de table, observation

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

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

## 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.