

**Durée :** 2 jours.

**Public :**

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique essentielle à l'image de l'entreprise.

Dernière MAJ : Avril 2024

**Objectifs :**

Transformer l'appel téléphonique en une démarche active et personnalisée auprès des interlocuteurs et acquérir les bons réflexes qui facilitent le travail d'accueil : le sourire, la concentration, la courtoisie, la personnalisation...

**Pré-requis :**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

**Méthodes :**

Alternance entre exposés théoriques et pratiques, mini-sketches, jeux pédagogiques, mise en situation sous la forme de simulations, exercices et auto diagnostics.

**Evaluation :**

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.  
Dernière MAJ : Avril 2024

## Comprendre les principes de la communication et de l'accueil

Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur

Hiérarchiser les trois canaux communication : le verbal, le para-verbal et non-verbal

La fonction accueil : le sourire, la concentration, la courtoisie, la personnalisation...

Utiliser tout son potentiel verbal : articulation, rythme, placement de la voix

### Prendre un appel

Etre prêt à recevoir un appel, les premiers mots : le vocabulaire de présentation

Savoir vous présenter et présenter votre société

La disponibilité dans le ton

Identifier votre interlocuteur avec tact et précision

Comprendre l'objectif de l'appel et déterminer les besoins de votre interlocuteur

Les questions ouvertes, fermées pour recueillir l'information

Reformuler pour rassurer, mettre en confiance et être sûr d'avoir bien compris

Répondre de façon claire et adaptée aux demandes

Faire preuve de clarté, de concision et de précision

Saisir toutes les opportunités pour créer ou consolider la relation commerciale

Les attitudes à adopter face aux différents interlocuteurs

## Le traitement d'un appel

Orienter et transférer l'appel vers un autre interlocuteur

Gérer l'absence du destinataire de l'appel

Savoir faire patienter en utilisant les bons mots sans faire attendre

Prendre un message précis et adapté aux besoins des destinataires

Clore l'entretien sur une bonne impression

### Gérer les appels difficiles

Désamorcer une tension, canaliser les bavards, calmer un interlocuteur en colère ou mécontent

Gérer les différents types d'interlocuteurs

**Modalités d'accès :** Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

**Délais d'accès :** Nous contacter.

**Accessibilité aux personnes handicapées :** Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicapés nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.