



Accueil téléphonique

<p>Objectifs : Apprendre toutes les techniques de l'accueil par téléphone pour savoir mieux répondre aux clients ou au public.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Toute personne ayant à gérer l'accueil par téléphone</p>
<p>PROGRAMME</p>	
<p>Savoir accueillir : la base de toute communication</p> <p> <u>Les situations d'accueil</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ l'accueil, un processus de communication inter actif : les fonctions de la communication, particularités de la communication téléphonique ❖ les composantes de la situation : les acteurs et leur positionnement réciproque, l'objet de la mise en relation, les objectifs des interlocuteurs ❖ le cadre de référence de chacun et ses conséquences sur la relation ❖ spécificité de la clientèle : connaissance de phrases « types » en anglais. <p> <u>Le moment de l'accueil</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ le savoir-faire relationnel : courtoisie et considération de l'interlocuteur ❖ l'identification réciproque et la personnalisation de la relation ❖ la première impression : l'image de marque de l'accueillant, l'image de marque de l'entreprise ❖ les mots de l'accueil : les mots qui « favorisent » la relation, les mots qui « tuent » la relation <p><u>Exercices :</u> simulations de situations d'accueil en français et en anglais.</p> <p>Savoir écouter et reformuler</p> <p> <u>Etre à l'écoute des besoins des interlocuteurs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ écouter pour comprendre la demande réelle ❖ détecter les besoins exprimés et les besoins non exprimés ❖ prendre en compte l'état d'esprit de l'interlocuteur <p> <u>Apprendre à reformuler les demandes et les situations</u></p> <p>- Pourquoi ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ pour prouver que la demande est bien comprise 	<p>Pré requis : Aucun</p> <p style="text-align: center;">PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur Longue expérience sur des fonctions de direction opérationnelle, et expert en techniques de communication.</p> <p>Parcours pédagogique La démarche consiste à réaliser de brefs apports théoriques pour une meilleure compréhension des enjeux. Des travaux individuels ou collectifs seront demandés pour une adaptation des contenus de la formation aux réalités des participants. Des mises en situation et jeu de rôles permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements. La richesse de la formation prendra une nouvelle dimension dans la restitution des travaux de groupes et dans les synthèses de l'animateur. Ce stage peut être suivi par un accompagnement Coaching Individuel Coaching d'équipe.</p> <p>Intra entreprise Lieu de Formation : dans la ville de votre choix.</p> <p>Tarif Inter entreprises par personne</p> <p style="text-align: center;">2 jours</p> <p style="text-align: center;">1 150 €</p> <p style="text-align: center;">Réf : SE013</p>

- ❖ pour inviter l'interlocuteur à préciser sa demande
- ❖ pour préparer la réponse

- Comment ?

- ❖ reformuler sur l'état d'esprit de l'interlocuteur
- ❖ reformuler sur la demande immédiate

Exercices pratiques : simulation de cas d'écoute et de reformulation au téléphone

Comment transférer les appels : exercice d'orientation et de prétraitement des appels

Répondre en véritable professionnel

✚ Avoir les attitudes et les comportements adaptés

- ❖ les attitudes spontanées face à un interlocuteur : aide et soutien, interrogation
- ❖ les jeux d'acteurs : de persécuteur, de victime, de sauveur...
Apports de l'Analyse Transactionnelle
- ❖ les attitudes d'affirmation de soi : se comporter en adulte compétent et responsable

✚ Apporter une réponse appropriée

Les situations qui posent problème :

- ❖ de la reformulation à la proposition d'aide
- ❖ différentes solutions : « oui » justifié, solution d'attente, de remplacement, « non » expliqué...
- ❖ savoir expliquer et dialoguer

Applications pratiques : traitement de situations complexes, client agressif, bavard, stressé...

Savoir conclure avec amabilité (dans tous les cas)

✚ Conclure l'entretien

- ❖ vérifier que la réponse donnée est celle qui convient au client
- ❖ marquer sa disponibilité : rester à disposition
- ❖ prendre congé avec amabilité

✚ Jeux de rôle :

- ❖ les dernières minutes au téléphone
- ❖ la prise de congé : le « coup de Colombo »