

# ACCUEIL, QUALITE ET EFFICACITE AU TELEPHONE

"Communiquer avec Professionnalisme"

## Objectifs :

- Réussir un premier contact de qualité
- Renforcer l'image de marque, redonner assurance et motivation
- Accroître le savoir-faire des collaborateurs, méthode et technique d'entretien
- Faire face à des situations conflictuelles

**Durée** : 2 jours

**Type** : Formation-Action

**Pour qui** : Tout public en mission d'accueil ou relation client au téléphone...

## Principaux thèmes abordés

### Prise de conscience – Réflexion

- Comparer les attentes de chacun.
- Evaluer la différence entre ce que l'on veut dire et ce que l'on dit.

### Accueil de qualité

- Importance, image de marque, enjeux
- Rapidité de contact
- Présentation
- Personnalisation...

### Le plan d'appel

- Préparation
- Présentation, identification, Prise en charge, recherche du motif
- Reformulation, ...

### Relationnel permanent – Règles de la communication

- Acquérir les bons réflexes : sourire, ton, convivialité, chaleur et rythme dans la voix
- Débit de parole, prononciation, élocution
- Maîtrise de l'entretien,
- Règles d'or de la communication
- ...

### Traitement de la demande

- Ecouter en valorisant
- Qualification de l'appel
- Ecoute active, questionnement...
- Langage positif, mots à dire et ne pas dire...

### Perception

- Amélioration des facultés d'écoute
- Technique de questionnement
- Prise de message

## Réagir face aux appels difficiles : les règles comportementales.

- Quelles sont les attitudes mentales et physiques à adopter ? Celles à éviter ?
- La technique de dédramatisation, désamorcer l'agressivité
- Gérer un impatient, canaliser un interlocuteur bavard.
- Comment utiliser les réactions de l'interlocuteur pour conclure positivement...
- Gestion du stress

## Diriger un entretien

- Se faire respecter, recadrer en restant courtois.
- Ne pas subir, savoir dire non
- Eviter de se faire enfermer dans une situation difficile à gérer
- Méthode : structurer son entretien avec des étapes précises qui rendent solide la communication

## Conclusion et évaluation

- Bilan de la formation et engagement individuel des modifications de comportement à maintenir.

### Pédagogie opérationnelle,

- ✓ Prise en compte du contexte métier et de la typologie des clients.
- ✓ Entraînement pratique, mise en situation.
- ✓ Ecoute et analyse avec définition des axes de progrès.

[Programme détaillé sur simple demande](#)