



Accueil téléphonique

Objectifs

- ✚ A l'issue de cette formation, l'utilisateur doit être capable de maîtriser toutes les situations d'accueil en employant les bonnes formules

Contenu/déroulement

- ✚ **Accueil du public**
- ✚ **Définition de l'accueil**
- ✚ **Ecoute**
 - Renseignements, orientation.
 - Publics spécifiques (étrangers, handicapés, non-voyants, malentendants, enfants, personnes âgées, groupes, visiteurs individuels...)
 - Gestion des conflits
 - Faire respecter le règlement
 - Accueil téléphonique
- ✚ **Acquérir les attitudes fondamentales au téléphone :**
 - Ce module est décomposé en sous modules :
 - Se présenter au téléphone
 - Ecoute
 - Voix
 - Questionner
 - Reformuler
 - Filtrer
- ✚ **Objectifs :**
 - Interroger l'interlocuteur pour comprendre la demande.
 - Donner le premier renseignement.
 - Donner l'information pertinente
- ✚ **Transférer un appel :**
 - Transférer l'appel aux bons interlocuteurs
 - Savoir orienter l'interlocuteur dans le bon service
- ✚ **Prendre un message :**
 - Gérer les absences et les indisponibilités
 - Acquérir la démarche appropriée à la prise de message
- ✚ **Gérer une situation difficile au téléphone :**
 - Gérer les appels difficiles
 - Repérer les mécanismes conflictuels dans une situation de communication
 - Rétablir une communication constructive
 - Garder son sang froid dans n'importe quelle situation
 - Acquérir un comportement adéquat face à une situation difficile
- ✚ **Prendre congé :**
 - Savoir donner une image positive de son entreprise
 - Savoir terminer par une formule soutenue
 - Savoir personnaliser sa prise de congé finale
- ✚ **Savoir faire une synthèse de l'appel**

Durée :

2 jours

Complément :

1 journée

Niveau requis

Connaissance
Windows

Intervenant

Expert