

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Code produit : 5J_1_FOAD / 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

- 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 : 1 jour ou 2 demi-journées

Type : Distanciel

Assistance technique et pédagogique : Chaque participant recevra, en même temps que sa convocation, le manuel d'utilisation à notre plateforme sécurisée dédiée. Il pourra s'il le souhaite tester et contacter au besoin notre support pour l'utilisation des outils de la formation à distance. Le bénéficiaire dispose également d'une assistance pédagogique de la part d'intervenant identifié dans tout le déroulement du parcours de formation.

Méthodes et moyens pédagogiques : Exposés théoriques étayés par de nombreux cas réels issus de l'expérience de l'animateur. Supports numériques

Nature des travaux demandés : Préciser la nature, durée estimée, réalisation en groupe ou autonomie, synchrones ou asynchrones

Validation des acquis : Evaluation

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

Profil de l'intervenant : Formateur spécialisé dans le domaine

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.