

# Optimiser son accueil téléphonique

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : ACT - Prix 2024 : 1 450CHF HT

L'accueil au téléphone est fondamental pour l'image de marque de l'entreprise et la qualité de sa relation client. Cette formation pratique propose les outils pour répondre à cet enjeu, savoir écouter, questionner pour bien comprendre la demande et adopter un langage approprié dans la formulation de sa réponse.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Valoriser l'image de son entreprise par la qualité de son accueil

Adopter une attitude relation client

Maîtriser les techniques de communication au téléphone

Adapter sa communication au profil et aux attentes de son interlocuteur

## TRAVAUX PRATIQUES

Jeux d'acteurs, mises en situation, jeux de rôle avec enregistrements téléphoniques, autodiagnostic.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 08/2018

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

- Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur : qui fait quoi et qui est responsable de quoi.
- Hiérarchiser et maîtriser les trois médias de communication : le verbal, le para-verbal et le non-verbal.
- Appréhender les spécificités du téléphone.
- Comprendre l'importance du sourire.
- Découvrir le traitement automatique de l'information : la sélection, la distorsion et la généralisation.

*Exercice : Jeux d'acteurs sur la voix.*

### 2) Pratiquer les techniques adaptées au téléphone

- L'écoute active et objective.
- Pratiquer la reformulation.
- Savoir questionner.

*Exercice : L'écoute, les techniques de reformulation et les questions facilitantes. Rédaction des questions adaptées à l'activité de chaque participant.*

### 3) Utiliser un langage efficace

- Parler positif pour atteindre ses objectifs en bannissant les jargons, les formules de doute, les mots noirs.
- Utiliser le présent et le futur pour donner de la force à votre discours.

*Exercice : Remplacement des formules négatives par d'autres positives ; entraînement sur les formules d'accueil, d'orientation des interlocuteurs, de mises en attente.*

### 4) Traiter les objections

- Identifier les différents types d'objections.
- Utiliser les techniques d'acceptation et de traitement des objections : édredon, sandwich, disque rayé, DESC.

## PARTICIPANTS

Tout collaborateur en relation avec les clients externes et/ou internes. Agent d'accueil du secteur public ou privé.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Appliquer les techniques : Amortir/Rebondir/Enchaîner.

*Exercice* : Traiter des objections sous forme d'échanges "ping-pong". Simulations d'entretiens téléphoniques en utilisant les techniques d'acceptation et de rebond.

#### 5) Accueillir dans une relation de qualité et de service

- Avoir l'intention de faire son maximum pour répondre au mieux et le plus rapidement possible aux demandes.

- Comprendre les besoins et les attentes des interlocuteurs : SONCAS.

- Adopter les comportements adaptés à la demande et à la situation.

- Choisir ses mots et développer ses arguments (CAB).

- Appréhender le principe de traitement des situations difficiles.

*Mise en situation* : Détecter les motivations, recherche de réponses adaptées. Débriefing collectif.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 19 sept., 21 nov.