

ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE POUR OPTIMISER LA QUALITÉ DES SERVICES DÈS LE PREMIER CONTACT

PUBLIC PRÉ-REQUIS

Toute personne souhaitant améliorer la qualité de son accueil au téléphone en milieu professionnel.

Aucun pré-requis.

OBJECTIFS

Identifier la qualité de service attendue.

S'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre.

Gérer les appels délicats.

PROGRAMME

1. Repérer et valider la qualité d'accueil au téléphone

- Importance et enjeux de ce premier contact.
- Les bonnes pratiques déjà en œuvre.

2. Les étapes de l'accueil téléphonique

- Rappel des principes de base de la communication et des spécificités de l'accueil téléphonique.
- Se préparer à recevoir les appels : point sur le matériel utilisé et les outils informatiques dédiés.
- Être capable de présenter la société et ses services en quelques mots.
- Identifier son interlocuteur.
- Comprendre le but de son appel en questionnant et en reformulant.
- Répondre à sa demande, transférer l'appel, prendre le message.
- Conclure positivement.

3. Adapter son comportement et acquérir les « bons » réflexes

- Adopter une attitude positive : savoir se relaxer, respirer, être souriant...
- Adapter sa voix : faire passer de l'amabilité, de la chaleur, de l'intérêt...
- Les mots : vocabulaire utilisé, les formes verbales, les mots à éviter, le temps de parole...
- Écoute active.

- L'importance de nos émotions.

4. Gérer les appels délicats

- S'adapter aux différents interlocuteurs : les inquiets, les confus, les bavards, les mécontents....
 - Comprendre pourquoi un interlocuteur devient difficile.
 - Rester cohérent et bienveillant.
-

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE & MOYENS TECHNIQUES

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation pour mieux assimiler et développer des comportements nouveaux.
- Mise en commun des spécificités d'accueil de l'entreprise afin de construire une réponse cohérente et commune à tous les professionnels.
- S'appuyant entièrement sur des exemples concrets et des exercices d'application, cette formation vous apporte les outils et méthodologie nécessaire pour une prise de contact téléphonique efficace.

ORGANISATION & MODALITÉS

Durée : 2 jours

Dates et horaires : à convenir

Lieu : intra, dans les locaux de l'entreprise

INTERVENANTE

Agnès DAVID PIERREUSE, Consultante Coach Senior, experte de la communication interpersonnelle et communication bienveillante, qualifiée en PNL et certifiée formatrice/coach DPM®(Dynamic Profiles Models), formée à la CNV (communication non violente).

COÛT

1.150,00 € HT/jour + TVA 20%, soit 1.380,00 € TTC/jour + coût passation questionnaire si besoin (nous consulter)