

# ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE POUR OPTIMISER LA QUALITÉ DE SERVICE DÈS LE PREMIER CONTACT

## OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- 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...
- Ecoute active
- L'importance de nos émotions

### 4. GERER LES APPELS DELICATS

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

**PUBLIC :**  
Toute personne souhaitant améliorer la qualité de son accueil au téléphone en milieu professionnel

**PRÉ-REQUIS :**  
néant

**PARTICIPANTS :**  
néant

**DUREE :**  
2 journées

**TARIF :**  
1150 € HT/jour  
soit 1380 € TTC/jour

**LIEU :**  
Intra, dans les locaux de l'entreprise

**DATES :**  
Nous consulter

## DEMARCHE 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.

## 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)

