

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Comprendre les enjeux de la communication au quotidien et faire le point sur ses capacités à communiquer efficacement
- Maîtriser les techniques de l'accueil téléphonique
- Valoriser l'image qualité de son entreprise en traitant efficacement les demandes
- Maîtriser ses émotions et gérer son stress face aux situations particulières de l'accueil téléphonique

Public

Toute personne chargée d'une fonction d'accueil téléphonique qui souhaite améliorer ses techniques de communication

Prérequis

Aucun

Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel (nous contacter pour une demande en distanciel)

Intervenant-e expérimenté-e et spécialiste dans son domaine d'intervention

Méthode active et participative

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques

Approche basée sur l'expérience des participants

Moyens et supports pédagogiques

1 vidéo projecteur
Connexion Internet

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant

Complétion d'une grille d'évaluation des acquis par l'intervenant-e en fin de formation

Les fondamentaux de la communication et de l'accueil au téléphone

- Accueillir : les premiers mots à utiliser, la posture d'accueil
- Les réflexes à adopter : sourire à chaque appel, écouter et personnaliser les expressions
- Le débit de parole, le rythme, l'intonation
- Le vocabulaire adapté au téléphone : les formules à privilégier ou à éviter
- Le langage positif
- Faire preuve d'ouverture et de bienveillance
- Mesurer les écarts entre service souhaité, perçu et rendu

Orienter son interlocuteur et traiter efficacement les demandes

- Identifier le besoin de l'interlocuteur
- Les 2 attentes de l'interlocuteur : être écouté et être pris en charge
- La démarche pro active
- Adopter une écoute active : écouter, reformuler, questionner
- Gérer les spécificités de l'accueil téléphonique : renseigner, réorienter ou mettre en attente
- Savoir prendre parfaitement un message, le transférer rapidement au bon interlocuteur
- Filtrer les appels élégamment, sans heurter
- Faire barrage aux appels de prospection
- Prendre congé

Faire face aux situations particulières

- Distinguer ressentis, opinions et faits
- Communication réactionnelle et communication relationnelle
- Répondre aux objections
- Gérer les réclamations
- Canaliser les bavards

Gérer l'agressivité et maintenir une communication constructive

- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- Gestion des contraintes et stratégie de négociation
- Faire preuve d'empathie et d'assertivité relationnelle
- Les déclencheurs émotionnels et stratégies de gestion de l'émotif
- Apprivoiser son stress en situation d'accueil