



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation Optimiser son accueil téléphonique

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

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

- | 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

Public

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

Prérequis

| Aucun

Programme de la formation

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.

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.

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.

Traiter les objections

- | Identifier les différents types d'objections.
- | Utiliser les techniques d'acceptation et de traitement des objections : édredon,

Référence	ACT
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 390 €HT
Repas	repas inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- du 23 au 24 mai 2024
- du 19 au 20 septembre 2024
- du 21 au 22 novembre 2024

PARIS

- du 16 au 17 mai 2024
- du 12 au 13 septembre 2024
- du 14 au 15 novembre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

sandwich, disque rayé, DESC.

| 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.

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.

Méthode pédagogique

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

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.

| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.

| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.

| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.

| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).

| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.

| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.

| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.

| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.