



L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE EN ENTREPRISE



OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Accueillir et renseigner la clientèle au téléphone de manière efficace

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Maîtriser les différentes phases de l'Accueil téléphonique : techniques et attitudes.
Renseigner de manière efficace et répondre aux demandes par téléphone.

PRE-REQUIS : personnes en contact régulier au téléphone.

PROGRAMME :

Introduction :

→ L'importance de l'outil téléphonique aujourd'hui.

→ Les clés de l'efficacité au téléphone

A / Les attitudes et le comportement

1. Le sourire, le ton et la voix : *les différentes caractéristiques de la voix*
2. L'écoute active : *définition et exercices*
3. Le langage approprié : *les bonnes expressions, le vocabulaire*
4. La courtoisie et la politesse : *les bonnes pratiques*

B / Les attentes des clients

1. Repérer les attentes des clients : *savoir poser les bonnes questions*
2. Connaître les besoins des clients : *les types de questionnements*
3. Identifier les solutions : *apporter les réponses appropriées*

C / La gestion du temps

1. Comment faire patienter le client : *les expressions à utiliser*
2. Avoir une écoute attentive : *savoir le montrer*
3. Utiliser de manière efficace la prise de notes : *modèles à utiliser*

D / Le déroulé de l'entretien téléphonique

1. Les différentes étapes : *les 4 C*
2. La reformulation : *l'écoute active*
3. Les astuces en fonction des clients : *bavards, impatients, timides, agressifs...*

CONCLUSION :

Faire de l'accueil téléphonique une première bonne image d'une entreprise.

METHODES PEDAGOGIQUES :

Exercices de mise en application, jeux de rôles enregistrés, étude de cas et débriefing.
Document de synthèse remis aux participants.

DUREE : 2 jours

LIEUX : Paris, Lyon, Toulouse, Foix, Nantes, Strasbourg

COUT : Nous consulter

INSCRIPTIONS : contact@accueil-quatre-etoiles.fr ou 06.75.31.82.48

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées