



Objectifs

Apprendre ou améliorer les techniques d'accueil téléphonique et physique
Améliorer la qualité de service.

Cette formation permettra également de maîtriser les situations difficiles (stress)

L'accueil physique des personnes est également abordé

Faire face à un client difficile, savoir écouter.

Améliorer la qualité de service et contribuer au développement d'une meilleure image de marque de l'entreprise représentée.

Méthodes pédagogiques

- Exercices de mise en situation
- Exposés théoriques et pratiques
- Jeux de rôles
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Evaluation en fin de stage

► **Type de cours** : Stage pratique

► **Référence** : ACTEL

► **Durée**: 2 jours - 14h de formation

► **Lieu** : Paris en inter ou en Intra-entreprise

**ATTESTATION DELIVRÉE
EN FIN DE FORMATION**

Pré-requis

Pas de pré-requis nécessaire pour cette formation

Public

Tout public

Programme du stage

▶ **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE**

Acquérir les principes fondamentaux au téléphone :

Les règles de base

Comment se présenter au téléphone

Le bon timbre de voix

Apprendre à sourire au téléphone

L'écoute

Formules de politesse

▶ **Les techniques de questionnement :**

Savoir reformuler

Identifier les points essentiels

La prise de notes

Les abréviations

Traiter les demandes

▶ **Le principe du filtrage des appels**

▶ **Les situations difficiles**

Les contraintes au téléphone

Comment transférer un appel ?

Gérer les interlocuteurs

Gérer les tensions (apprendre à les désamorcer)

Les situations de stress

▶ **L'ACCUEIL PHYSIQUE**

Savoir accueillir les personnes

Le vocabulaire de l'accueil physique

La bonne distance à adopter

Le langage

Débit, rythme, intonation, volume, pauses, accentuation...

Améliorer la diction

La bonne attitude

Gestuelle et posture (à adopter, à éviter)

Faire face aux situations difficiles (agressivité, provocation..)