



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.

- ▶ **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

Méthodes pédagogiques

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

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..)

TEMOIGNAGES

Tiffany E.

“Avis positif. La formation m’a apporté de l’assurance, des méthodes pour gérer les conflits et pour mieux gérer mon temps de travail. Je recommande cette formation.”

Serge A.

“J’ai été très satisfait de cette formation. Toute la problématique d’un bon accueil a été abordée. J’espère profiter de ces atouts supplémentaires pour bien accueillir les clients. Ce sera avec plaisir que je recommanderai à d’autres organismes.”

Fauzy A. (Société ESAT).

“La formation m’a apporté des connaissances, la façon d’exprimer, le comportement, la présentation.”

Albertine O. (GK Techniques).

“Formation très complète avec beaucoup de pédagogie.”

Lidia M. (Caisse des écoles)

“Une formation très satisfaisante qui a bien rempli mes connaissances acquises sur le terrain que je recommande à tous ceux qui pratiquent ce métier.”

Laïka A. (Les amis de l’atelier)

“La formation m’a permis d’être plus sereine, de pouvoir répondre, affronter les différentes situations sans hésitation. Je la recommanderai à d’autres. Toute la formation a été intéressante et enrichissante.”

Aïssatou N. (Sbc insertion)

“La formation m’a apportée beaucoup, j’ai pu voir où étaient mes lacunes, les corriger à l’avenir et voir en pratique là où je m’en sortais. J’ai été particulièrement intéressée par les mises en situation et le fait d’être enregistrée m’a beaucoup apporté. Mes objectifs ont tout à fait été atteints.”