

Accueil physique et relation téléphonique

Etre professionnel au téléphone

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4/5 | ACC-PROT | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management > Relation client > Accueil physique et relation téléphonique



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Renforcer votre professionnalisme au téléphone
- Mettre à jour votre expertise
- Acquérir de nouveaux savoir-faire.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Secrétaires et assistant(e)s, hôtes et hôtesse(s) d'accueil, chargé(e)s d'accueil et téléconseillers(ères) chargés de la relation client.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Etre professionnel au téléphone

- Comprendre les enjeux de l'outil téléphone
- Comprendre les exigences de nos interlocuteurs
- Auto-diagnostic : points forts et à améliorer, difficultés rencontrées

Réussir son accueil téléphonique

- Donner une première bonne impression
- Comment se présenter ?
- Comprendre la démarche avec l'écoute active
- Mesurer l'importance de la communication non-verbale
- Ajuster son questionnement
- Filtrer des appels de façon pertinente

Communiquer des messages fiables

- Bien prendre des notes du premier coup
- Transmettre des messages utiles
- En assurer le suivi

Traiter soi-même l'appel

- Reformuler le besoin
- Adopter un langage résolument positif
- Prendre en charge son interlocuteur
- Traiter ses objections
- Conclure, prendre congé de son interlocuteur

Gérer les situations délicates

- Les appels dits "personnels"
- Les agressifs, les bavards, les impatientes
- Utiliser un langage positif
- Savoir gérer son stress

Maîtriser ses appels sortants

- Préparer et structurer ses entretiens téléphoniques
- Gérer les agendas et prendre des rendez-vous
- Conclure, confirmer et suivre ses appels

Maîtriser les ressources téléphoniques

- Maîtriser les fonctionnalités de son poste
- Savoir choisir entre les outils de communication
 - Téléphone
 - Messagerie
 - Fax...
- S'informer sur l'évolution de la téléphonie : WAP

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Présentation croisée*
- *Différents exercices de travaux pratiques axés sur la voix*
- *Jeux de rôle pour adapter sa posture et son discours face à son interlocuteur*
- *Simulations enregistrées suivies d'une auto-analyse puis d'une analyse proposée par les participants*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)