

# ACCUEIL

<b>Intitulé</b>	<b>L'ACCUEIL TELEPHONIQUE</b>
<b>Objectifs</b>	Comprendre l'importance de l'accueil téléphonique pour l'image de marque Améliorer la qualité de l'accueil en utilisant des techniques de communication propre à l'outil téléphone.
<b>Public</b>	Personnel d'accueil, secrétaires, ou tout public ayant à répondre au téléphone
<b>Durée</b>	3 jours (21 heures).
<b>Pédagogie</b>	Le travail pédagogique s'effectuera pour une partie sur le poste de travail, l'autre partie se faisant en salle de formation. Mises en commun et analyses des expériences vécues par les participants ; enregistrement et analyse des appels reçus; exercices de communication jeux de rôles construits à partir des cas vécus par les participants; apports méthodologiques ; axes de progrès personnalisé OUTILS PEDAGOGIQUES : Magnétophone.- Magnétoscope - supports de stage
<b>Contenu</b>	<b>COMPRENDRE L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identification des besoins et attentes des usagers,</li><li>• Qualité de service et image de marque de l'Entreprise</li><li>• Prise en compte de l'origine socioculturelle des interlocuteurs</li></ul> <b>MANIFESTER LES COMPORTEMENTS ADAPTES POUR UN ACCUEIL TELEPHONIQUE DE QUALITE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les points clés de l'accueil au téléphone : rapidité, attitude de service, efficacité</li><li>• Le comportement au téléphone : la voix, le corps</li><li>• Le langage spécifique du téléphone</li><li>• Les différentes phases d'un entretien téléphonique</li><li>• La qualité de la chaîne téléphonique en interne : renseignement, orientation et relais.</li><li>• Les appels en rafale ; identification des priorités</li></ul> <b>PRATIQUER LES TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION ET DE L'ACCUEIL AU TELEPHONE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La communication : freins et aides</li><li>• Ecoute active : empathie, reformulation, questionnement</li><li>• La gestion des situations délicates : que faire avec une personne agressive, inquiète, impatiente, etc.</li></ul>