

---

# Programme de Formation

---

## Méthodes et outils d'un accueil téléphonique efficient

---

### Organisation

---

**Durée :** 7 heures

**Mode d'organisation :** À distance

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Toute personne en charge de l'accueil téléphonique



#### **Objectifs pédagogiques**

Mieux accueillir et orienter les appels entrants

Être capable de traiter efficacement les appels téléphoniques

Découvrir et développer les qualités relationnelles qui permettront d'assurer un accueil convivial et professionnel

Etre capable d'accueillir au téléphone tout type de public de façon homogène

Valoriser l'image de la société ou de l'organisation que l'on représente

Gérer au mieux les relations difficiles ou conflictuelles



#### **Description**

Comprendre la communication

Le schéma de la communication

Le feed back : donner et recevoir des feed back constructifs

L'analyse transactionnelle :

. les différents états de moi : Parent – Adulte – Enfant

. les transactions parallèles, croisée ou duplex

. les positions de vie

. les attitudes face aux réactions des autres : fuir – attaquer – manipuler s'affirmer (être assertif)

La communication efficace

La confiance en soi

Etre congruent (en accord avec soi même)

La force d'une pensée positive

L'empathie (rentrer dans le monde de référence de l'autre)

Gérer le stress

La synchronisation (se mettre en harmonie avec l'autre)

Techniques de l'entretien téléphonique

La prise de contact

L'écoute active

La découverte (les questions ont plusieurs objectifs)

La reformulation

La réponse à la demande

La conclusion  
Le savoir être  
L'attitude au téléphone (physique et mentale)  
L'art de gérer les clients difficiles  
Traiter les réclamations  
Faire face à un correspondant désagréable ou furieux  
La voix  
L'intensité ; le timbre ; l'articulation ; l'intonation, le débit

### **Prérequis**

Communiquer en Français

### **Modalités pédagogiques**

Alternance d'apports théoriques et de mise en pratique  
Echange sur les expériences vécues  
Prise en compte de l'existant : procédures qualité, attentes de la direction, remarques des stagiaires

### **Moyens et supports pédagogiques**

Un vidéo projecteur  
Un tableau blanc

### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Attestation de présence  
Attestation des compétences acquises au regard des objectifs du programme  
Définition d'axes d'amélioration spécifiques à chaque stagiaire