Programme de Formation

Méthodes et outils d'un accueil téléphonique efficient

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Toute personne francophone 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

Aucun

Modalités pédagogiques

Une pédagogie active est mise en place tout au long de cette formation. Cette pédagogie favorise la compréhension des exposés théoriques, l'échange de pratiques et de points de vue.

Réalisation de travaux pratiques sous forme d'atelier et temps d'échanges/restitution

Analyse de situations par les participants, réflexions individuelles et collectives et mutualisation de bonnes pratiques

Moyens et supports pédagogiques

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc

Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos

Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet

Modalités d'évaluation et de suivi

Fiche d'évaluation de satisfaction à compléter

Evaluation formative au long cours de la formation au moyen de mises en situation, d'exercices pratiques réalisés sous la responsabilité du formateur