

### ► Public

Standardistes  
Secrétaires  
Assistantes commerciales  
Assistantes de direction

### ► Méthode pédagogique

Les entraînements et les simulations téléphoniques sont réalisés par les stagiaires, enregistrés et vidéoscopés, puis commentés.

Les mises en situation alternent avec la théorie.

Leur analyse permet à chaque stagiaire d'élaborer son diagnostic.

Chaque stagiaire analyse ses forces et ses faiblesses intitulées :

- Points forts sur lesquels s'appuyer
- Axes d'amélioration

à l'aide de :

- Son auto-évaluation à l'issue des études de cas
- Celle du groupe régulée par le formateur
- La synthèse du formateur et ses propres prescriptions

A la fin du stage, chaque stagiaire élabore son PPP (Plan de Progression Personnel) comprenant :

- Son auto-évaluation
- Ses engagements de progression
- Son plan d'action et de pérennisation

### ► Durée

2 journées

### ► Nombre de participants

Groupe de 7 à 8 stagiaires

### ► Budget

1.150 Euros HT la journée

### ► Contact

Pour recevoir le programme ou être conseillé(e)

Appelez au 06.07.42.69.27

## Objectifs

- Optimiser l'image de son entreprise
- Prendre conscience de l'importance et de l'impact d'un accueil de qualité
- Se positionner par rapport aux normes actuelles d'accueil au téléphone
- Acquérir les méthodes, techniques et outils appropriés aux diverses situations d'accueil au téléphone
- Acquérir le vocabulaire adapté à son rôle de représentation
- Connaître et reconnaître ses forces et ses faiblesses ; mettre en place un plan d'action personnel de progrès

## Thèmes étudiés

- L'accueil téléphonique : un enjeu capital pour l'entreprise
- Les particularités de l'accueil au téléphone : communication auditive et non visuelle
- Les règles d'or au téléphone
  - Auto-évaluation du niveau de connaissances
- Les différentes étapes de l'entretien au téléphone :
  - La préparation – le conditionnement
  - L'accueil et la présentation
  - Le transfert des appels
  - La prise en charge et la (re) précision de la demande
  - L'accompagnement de la recherche et la gestion de l'attente
  - La transmission de l'information, le transfert de l'interlocuteur
  - La prise de messages, la prise de notes
  - La gestion des appels en différé : le rappel de l'interlocuteur
  - La gestion des cas particuliers
  - La prise de congé
- Les techniques de communication au téléphone :
  - L'écoute active / la reformulation
  - Les différentes formes d'écoute
  - Les différentes formes de questionnement
  - La communication non verbale au téléphone
  - La justification des questions, des actions et de l'attente
  - La neutralité et l'empathie
  - La directivité et la prise en charge
  - La proposition alternative
  - La fidélisation du client
- Le traitement des situations délicates :
  - Traiter une réclamation
  - Calmer l'agressif
  - Canaliser le bavard
  - Rassurer l'interlocuteur inquiet
  - Faire parler le timide ou le pressé
- Le vocabulaire et le savoir-vivre au téléphone :
  - Les mots et expressions « adoucisseurs »
  - Les mots et expressions « barbelés »