



PLAN DE FORMATION : L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Public visé : Toute personne impliquée dans le rôle d'accueil au standard ou commerciale au sein de l'entreprise.

Tout collaborateur en contact téléphonique direct avec des clients ou des partenaires

Objectifs : Développer et améliorer la diction, le langage et l'assurance au téléphone par le biais de l'expression orale.

Améliorer la communication et la dimension commerciale de l'accueil.

S'approprier un schéma d'entretien permettant d'être plus à l'aise et plus efficace au téléphone

Moyens pédagogiques : Préparation d'entretiens fictifs : chaque sketch téléphonique est enregistré. Analyse des entretiens par le groupe et l'intervenant.

Méthodes d'évaluation des acquis : Après chaque session, une évaluation des acquis précédents sera envisagée, suivra une évaluation générale en fin de stage.

Contenu de la formation :

- **ETUDE DU COMPORTEMENT**

Le sourire, " l'attitude induite "

La notion de dynamisme

Le respect du correspondant

L'écoute active

Les réponses face à l'impolitesse

Le territoire de ses compétences

Les silences

L'élocution, le ton affirmé et directif qui rassure

- **ETUDE DES TECHNIQUES**

Décrocher sans attendre

S'annoncer clairement

Mettre en relation efficacement

Gérer plusieurs appels simultanés

Questionner, reformuler pour valider

La voix, le rythme, la respiration

Les mots : ce qu'il est préférable de dire, d'éviter

Les questions qui ouvrent le dialogue

Les questions qui guident

Les objectifs et les attentes des interlocuteurs

La typologie des clients