

## ACCUEIL TELEPHONIQUE ET FACE A FACE

### Objectifs pédagogiques :

Permettre aux collaborateurs :

- D'identifier et maîtriser les techniques d'accueil en face à face
- De répondre efficacement au téléphone
- De gérer l'agressivité, l'impatience ou l'impolitesse
- De concilier accueil téléphonique et face à face

### Public et pré requis :

- Groupe max : 6 stagiaires
- Public concerné : Tout public
- Nécessite une bonne maîtrise de la langue française (ou anglaise si la formation est dispensée dans cette langue)

### Suivi et évaluation des résultats :

- Document d'évaluation de satisfaction / évaluation des acquis
- Attestation de présence
- Attestation de formation individualisée

### Programme :

#### 1. L'accueil

- Notions d'accueil, d'écoute et capacités relationnelles,
- Les outils de la communication
- L'accueil en face à face
- Comportements professionnels en face à face
- Véhiculer une image positive de soi et de l'entreprise
- Gérer les situations de tensions

#### 2. L'accueil téléphonique

- Spécificités de l'accueil téléphonique
- Les avantages et inconvénients de l'outil
- Le para-verbale au téléphone
- Le bon déroulement d'une conversation
- Les comportements professionnels en accueil téléphonique
- Faire face à l'agressivité
- Le traitement des réclamations

#### 3. Concilier téléphone et face à face

- Gérer les priorités
- Savoir faire patienter
- Apporter des réponses et des solutions
- Prendre congé

### Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

- Supports didactiques et audio, échanges /discussions, jeux de rôle, exercices pratiques
- Remise de supports "papier" et "informatisés"
- Intervenants : Ysobel HARDY

### Date et lieu :

- 7h de formation
- Dates à définir
- Locaux de votre entreprise ou Accents Langues, Belley