

PROGRAMME DE FORMATION

Accueil téléphonique

DURÉE : 2 jours | 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Adapter l'accueil téléphonique à chaque personne.
- Identifier répondre avec efficacité et faire preuve d'initiative lors d'un appel.
- Développer l'image de marque de l'entreprise, même au téléphone.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.



Modalités pédagogiques

MODALITÉS, MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel ou à distance (sur demande) par un formateur professionnel dans le secrétariat et le standard téléphonique : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

Contenu pédagogique

Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

Les rôles et les missions - Fonction de premier accueil

- Mesurer les exigences dans la réussite de l'accueil : traduire un esprit d'accueil dans les relations avec le client.
- Développer l'image de marque de l'entreprise et l'esprit de service.
- Comprendre le parcours client omnicanal : la communication avec le client.

Développer le vocabulaire professionnel et adopter la bonne intonation et le sourire

- Utiliser un vocabulaire choisi et personnalisé : éviter les mots négatifs et parasites.
- Moduler et adapter sa voix, l'impact de la voix dans une expérience « sans image ».
- Adopter la bonne intonation et le sourire : pratiquer l'écoute active et l'ouverture au dialogue.
- Posture « centrée client » / culture du service.

Reformuler les attentes et savoir se présenter et présenter son entreprise

- Reformuler les attentes : faire preuve d'empathie.
- La réception d'appel.
- Savoir se présenter et présenter son entreprise : identifier son interlocuteur afin de mieux répondre à ses attentes.
- Écouter, questionner et reformuler.

Atténuer l'agressivité : les comportements efficaces

- Atténuer l'agressivité : les comportements efficaces, organisation et méthodologie du message.
- Organiser son discours.
- Renseigner et satisfaire les attentes du client : fidéliser par la qualité de l'accueil.
- Prendre congé et conclure élégamment.

Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluations

- Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.
- Évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

- Auto-positionnement avant et après la formation.