

## Objectifs pédagogiques

- Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
- Valoriser l'image de qualité de la société en réservant un accueil adapté et professionnel

## Programme pédagogique

- Harmoniser les pratiques liées à l'accueil téléphonique en entreprise
- Identifier les phrases d'introduction et de présentation dans le cadre de l'accueil téléphonique en entreprise
- Harmoniser ses pratiques et intégrer un vocabulaire commun : savoir déterminer les phrases clés liées à l'accueil téléphonique
- Appréhender les fondamentaux de la communication téléphonique en entreprise
- Le langage verbal au téléphone : savoir adapter et calibrer sa voix au téléphone
- Le débit et l'intonation au téléphone
- Savoir rythmer sa voix, assurer un discours dynamique et accueillant
- La notion de volume au téléphone : régler sa voix de façon à se faire entendre et ne pas aggraver son interlocuteur
- Le vocabulaire conventionnel adapté au téléphone
- Les expressions standardisées de l'accueil téléphonique
- Focus sur la notion de langage positif
- Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de son entreprise ou sa structure
- Maîtriser les techniques professionnelles de l'accueil téléphone : les étapes indispensables
- La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle ?
- Identifier les techniques permettant de prendre un message
- Traiter les demandes par téléphone avec méthode
- Savoir accueillir et identifier son interlocuteur avec méthode et techniques
- Identifier le service attendu par son interlocuteur
- Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)
- Poser les bonnes questions
- Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- Proposer une solution, un transfert ou un rappel en fonction de la demande
- Maîtriser les situations fragiles et les clients difficiles au téléphone
- Retour sur le principe d'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
- Les fondamentaux de l'argumentation au service de l'accueil téléphonique
- Savoir répondre aux objections
- Mieux contrôler ses émotions et gérer son stress

## Compétences obtenues

- A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de gérer ses appels téléphoniques de manière professionnelle et adaptée.

## Méthode & moyens pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et d'échanges
- Les formations peuvent se réaliser à distance
- Évaluation via un quiz de fin de formation

## Public concerné :

Service Accueil, standard, hôtes et hôtesse d'accueil, personnel de l'entreprise amené à répondre au téléphone

## Participants - Durée :

- 1 à 12 personnes
- 1 jour (7 h)
- Présentiel ou distanciel

## Prérequis :

Etre amené à répondre au téléphone quotidiennement

**Pour aller + loin :** notre formation Maîtriser sa communication interpersonnelle et son leadership

## Formateur :

Mr Monnereau Luc  
bilingue anglais  
Code formation : LMC-AT

## Notre +

Formateur Expert  
30 ans d'expérience terrain

p.25

## Coût pédagogique :

- **inter entreprises** : 175€ TTC/pers. /jour (7 pers. minimum)
- **intra entreprise** : 1200 € TTC par jour, jusqu'à 3 personnes (et 200 € /jour et par personne supplémentaire)

## Lieu :

France entière

## Dates :

- Dates de formations établies en collaboration avec le stagiaire
- Délai d'accès à la Formation : 1 mois

## Bon à savoir :

- Agrément n° 75331154533
- Formation finançable par les OPCO (Vivéa, Ociapiat) et éligible à France Travail

Pour les personnes en situation de handicap n'hésitez pas à nous contacter.

