

# Accueil téléphonique / Standard

(Durée estimée : 14h)

## Objectifs

- Savoir transmettre par l'entretien téléphonique l'image d'une entreprise.
- Recueillir les informations nécessaires pour gérer efficacement un appel.
- Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique
- Connaître les principes fondamentaux de la communication par téléphone
- Gérer son organisation et le planning
- Appréhender les situations d'urgence

## Contenu de la formation

### Introduction sur les techniques liées à l'accueil

- Le rôle de l'accueil dans un établissement : Qualité de l'accueil et qualité de service
- Approche psychologique de l'accueil téléphonique
- Secret professionnel et code de déontologie

### Mes principes de la communication

- Maîtriser les règles de toute communication
- Donner une image positive dès le premier contact
- Questions / Reformulation
- Les expressions et mots positifs pour améliorer l'image de l'accueil
- Le langage verbal

### Réception d'appel

- décrocher sans attendre
- Accueillir et s'annoncer clairement
- Mettre en relation efficacement
- Faire patienter
- Assurer une fluidité
- Gérer plusieurs appels simultanés

### Comprendre et orienter un appel

- Pratiquer une écoute active
- Questionner / reformuler
- Abréger une conversation
- Transférer un appel /Récupérer un appel

### Prendre un message ou un rendez-vous

- Précis et adapté aux destinataires
- Savoir être au courant pour informer
- S'engager à bien transmettre le message

### Gérer le stress

- Faire face aux urgences
- Surmonter ses compartiments refuges
- Savoir se détendre

### **Gérer les litiges**

- Maîtriser son agressivité
- S'affirmer avec souplesse
- Désamorcer les tensions
- Susciter les accords possibles
- Proposer des solutions
- Mettre en place un suivi des réclamations

### **Les règles d'or**

### **Moyens pédagogiques**

Cours théoriques et personnalisés par un formateur.  
Jeu de rôle et mise en situation

### **Moyens techniques**

Salle de formation ou ordinateur avec connexion internet  
Support de cours

### **Modalités d'encadrement**

Face à face ou à distance avec un formateur

### **Evaluation des acquis**

Mise en situation professionnelle

### **Pré-requis**

Aucun

### **Public visé**

Tout public