



# COMMENT OPTIMALISER L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET LA RÉCEPTION DES APPELS



*Devenez un interlocuteur performant !*

# OBJECTIFS DE LA FORMATION

Préparer un entretien téléphonique

Structurer en étapes ses entretiens téléphoniques

Adopter les attitudes psychologiques favorisant  
un entretien téléphonique professionnel

Terminer un entretien de manière professionnelle

# PROGRAMME DE LA FORMATION



PROGRAMME	DESCRIPTION
L'importance du rôle de l'accueil	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ La notion de service : le rôle d'ambassadeur</li><li>✓ Le client : importance et rôle du client au sein de la société</li><li>✓ La mission des équipes d'accueil dans le contexte de la qualité totale</li><li>✓ Psychologie du client et ses attentes fondamentales</li></ul>
La satisfaction du client au téléphone	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ S'ouvrir au client : empathie, écoute active, respect de la culture linguistique, choix des mots appropriés</li><li>✓ Cerner les attentes du client : utilisation judicieuse des questions réponses et reformulation</li><li>✓ Analyse des attentes et comment donner satisfaction au client</li><li>✓ Synthèse de l'entretien et suivi</li></ul>
L'accueil au téléphone	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ La structure de l'entretien téléphonique</li><li>✓ Recevoir l'appel : se présenter, créer la sympathie, s'exprimer clairement, règles du langage téléphonique</li><li>✓ Cerner la raison de l'appel : l'écoute active, questions ciblées, reformulation</li><li>✓ Comment gérer la situation pour satisfaire son client?</li></ul>
Gérer les situations difficiles et les clients mécontents	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Les problèmes les plus fréquents</li><li>✓ Structure d'entretiens types : comment informer par téléphone, prendre ou laisser un message, transférer quelqu'un...</li><li>✓ Clôture de l'entretien et transmission de l'information reçue</li><li>✓ Comment gérer la situation pour satisfaire son client ?</li></ul>

# INFORMATIONS PRATIQUES



MODULE DE 7 HEURES – QUATRE FORMULES POSSIBLES :

SÉANCE COLLECTIVE  
DANS NOS LOCAUX

Maximum 10 participants  
– lunch compris

650€

SÉANCE COLLECTIVE EN  
DISTANCIEL

Maximum 10 participants

480€

PRIX PAR PERSONNE  
(MIN 4 PERSONNES)

95€

FORMULE SUR MESURE  
EN EXTÉRIEUR OU DANS  
VOS LOCAUX

DEVIS SUR  
DEMANDE