



## MAITRISER L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'accueil téléphonique est souvent le premier contact qu'un client établit avec une entreprise, influençant directement son opinion. Un échange téléphonique réussi repose sur une écoute attentive, une diction claire et une gestion efficace des besoins exprimés. Cette formation vous guide dans l'acquisition de techniques pour transmettre une image professionnelle et chaleureuse, même dans les situations les plus complexes.

### Informations pratiques

- Objectifs : Savoir prendre en charge les appels clients de manière professionnelle pour offrir un accueil téléphonique de qualité
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Écoute active et communication claire pour l'accueil téléphonique, Savoir gérer les appels entrants avec professionnalisme et efficacité, Adapter son ton et son discours en fonction des besoins de l'interlocuteur
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

### Compétences développées

- Techniques de communication téléphonique efficace
- Gestion des interactions téléphoniques
- Traitement des demandes et gestion des situations délicates
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



# DÉTAILS DE LA FORMATION

## Programme indicatif

### **1- L'importance de l'accueil téléphonique dans l'expérience client**

- Comprendre l'impact du premier contact téléphonique sur l'image de l'entreprise
- Identifier les attentes des appelants et adapter son discours en conséquence
- La posture professionnelle à adopter pour instaurer une relation de confiance

### **2- Techniques de communication téléphonique professionnelles**

- Maîtriser l'intonation, le débit et le volume de la voix
- Utiliser des formulations positives et valorisantes
- Pratiquer l'écoute active pour bien comprendre et reformuler les demandes

### **3- Structurer et gérer efficacement un appel**

- Les étapes clés d'un accueil téléphonique réussi (salutation, identification, traitement de la demande, clôture)
- Adapter sa posture et son ton en fonction des différents types d'appelants
- Réduire les temps d'attente et fluidifier le traitement des appels

### **4- Gérer les situations délicates et objections téléphoniques**

- Désamorcer les tensions et gérer les réclamations avec calme et professionnalisme
- Savoir dire non sans frustrer l'interlocuteur
- Maintenir une attitude positive en toutes circonstances