

FORMATION

ACCUEIL TELEPHONIQUE



PROGRAMME

OBJECTIF :

A l'issue de cette formation être capable de :
- Savoir accueillir, écouter, satisfaire la demande, transmettre le message ou le gérer
- Acquérir le réflexe : Ecoute => reformulation
=> gestion de la demande.

POUR QUI : Toute personne souhaitant améliorer son efficacité professionnelle en accueil téléphonique téléphone.

DURÉE : 2 jours

MÉTHODE ET MOYENS : Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques sur les documents des stagiaires.

LA PRISE DE CONSCIENCE...

L'accueil téléphonique = le Métier
Signification, impératifs
La stratégie de l'entreprise
Savoir et vouloir être Professionnelle dans la gestion des appels et des situations

ETABLIR LES ELEMENTS FAVORABLES A UNE BONNE COMMUNICATION PAR TELEPHONE

Pratique des exercices de base pour mieux se connaître
Schéma de la Communication
Les armes naturelles : outils du Verbal
La structuration du message, ce qui perturbe le message
Les attitudes positives, le miroir
Adapter son message à « l'autre »
Une bonne écoute...pour convaincre
L'écoute active, la reformulation
Les comportements d'écoute active
Gérer et contrôler ses émotions
La synchronisation
Entraînement sur la diction et la respiration

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

Le barrage : l'établir et/ou le passer
Traiter l'agressivité, la manipulation
Répondre...quand on ne sait pas comment répondre

L'OUTIL TELEPHONE

Le schéma de l'entretien type
Les 3 premiers mots (la bonne formule)
Découverte des « mots noirs » (à bannir)
Découverte du vocabulaire privilégié
Entraînement sur l'utilisation du langage positif
Utilisation de la vidéo et/ou du magnétophone
Savoir noter et transmettre efficacement les messages
L'organisation physique et matérielle

TRAVAIL SUR LES THEMES PRECIS LIES AU METIER DES PARTICIPANTS.

Listing des thèmes
Classement par ordre d'importance
Mise en application des nouvelles données
Décryptage, analyse

DÉCUPLEZ VOS CHANCES
DE RÉUSSIR, DITES OUI
À LA FORMATION !