



## OBJECTIFS

améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone ou en face à face - s'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre



**DUREE : 2 jours 14 heures**

### Public

toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise



### METHODE PEDAGOGIQUE

Méthodes pédagogiques : jeux de rôle, mise en situation réelle à partir de scénarios enregistrés et analysés

## ACCEUIL TELEPHONIQUE ET EN FACE A FACE

### Compétences visées



Identifier la qualité de service donné au téléphone et en face à face  
Faire face aux situations délicates

### Repérer les conditions d'un accueil réussi



Donner une première bonne impression : comment ?



Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face



Diagnostiquer votre qualité de service



Poser les bases d'un nouveau contrat "qualité"

### 2 Communiquer efficacement à chaque étape



Se présenter



Adopter une écoute active, questionner



Reformuler pour valider



Renseigner ou réorienter



Savoir conclure et prendre congé

### Gérer la relation téléphonique entrante et sortante



Adopter une attitude positive



Choisir un ton et un rythme adaptés



Travailler son langage



Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques

### Etre attentif aux comportements non verbaux



Avoir un look adapté



Se mettre en phase avec son interlocuteur



Respecter une distance de communication appropriée



Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits

### Traiter la demande



Ecouter en valorisant



Expliquer pour informer



Maîtriser le temps



Recadrer un entretien en restant courtois



Rassurer et s'assurer qu'on a été compris



Conclure et raccompagner un visiteur

### Faire face à des situations délicates au téléphone ou en face à face



Canaliser les bavards, rassurer les inquiets



Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse.



Concilier accueil téléphonique et physique