

# **Améliorer la qualité de l'accueil téléphonique**

**La qualité de l'accueil client repose sur le professionnalisme des personnes qui en ont la charge.**

**Cette formation permet aux participants de mesurer les enjeux de cette mission et de développer leurs capacités d'organisation, leur esprit de service, leur aisance et leur rigueur, ainsi que leurs compétences d'écoute et de réactivité face à l'imprévu...**

## **Pour qui ?**

Cette formation s'adresse à toute personne en charge de l'accueil téléphonique et de la relation client dans l'entreprise.

## **Objectifs**

- Maîtriser les bases de la communication,
- Améliorer la qualité de l'accueil et donc l'image de l'entreprise,
- Savoir conduire toutes les étapes d'un appel téléphonique,
- Etre capable de gérer les appels délicats.

## **Programme**

### **Etre pro au téléphone**

- Les exigences de nos interlocuteurs,
- L'expertise attendue par l'entreprise,

- Autodiagnostic des points forts et à améliorer,
- Les difficultés de l'accueil téléphonique,
- L'organisation de l'entreprise,
- L'organisation du poste d'accueil.

### **Les bases de la communication**

- Les clefs de la communication efficace (écoute active, reformulation, empathie),
- Les schémas de la communication,
- La voix (débit, rythme, ton, vitesse, volume...).

### **Accueillir**

- Se rendre disponible,
- Accueillir son interlocuteur,
- Mettre en attente,
- L'image de l'entreprise.

### **Ecouter**

- Identifier son interlocuteur,
- Inviter son interlocuteur à s'exprimer,
- Ecouter son interlocuteur,
- Questionner : les 3 types de questions,
- Reformuler la demande,
- Traiter les objections.

### **Informé ou transmettre**

- Filtrer les appels,
- Transmettre une information et la valoriser,
- Valider la compréhension de l'information,

- Transmettre un appel,
- Prendre un message,
- Transmettre le message,
- Rappeler pour informer,
- Réaliser le suivi des appels.

### **Gérer les situations délicates**

- Les appels dits « personnel »,
- Les agressifs, les bavards, les impatients,
- Gérer les situations difficiles, conflictuelles.

## **Les + de cette formation**

- + Apports théoriques et méthodologiques,
- + Exercices pratiques,
- + Echanges d'expérience,
- + Mises en situation filmées,
- + Un support de cours est remis à chaque participant.

**2 jours - 14 heures**

**690 € HT par participant**

**Nous contacter**

**02 53 35 51 00**

info@lgpconseil.com

**WWW.LGPCONSEIL.COM**