

Perfectionner la qualité de l'accueil et de la communication téléphonique

Programme

Le professionnalisme au téléphone

- Les dimensions du professionnalisme : relationnel et technique,
- Les attentes des interlocuteurs, des assistantes,
- La compréhension de l'organisation de l'entreprise.

Les bases de la communication

- Les clefs de la communication efficace (écoute active, reformulation, empathie, argumentation...),
- Les 3 V : visuel, vocal et vocable,
- Les spécificités de la communication au téléphone : impact de l'absence visuelle

Pour qui ?

Toute personne dont la fonction comporte une mission de réception d'appels téléphoniques ou amenée à traiter une demande par téléphone (demande d'information, d'explication, réclamation, conseil...).

Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

Objectifs

- Partager les enjeux et conditions de réussite de la relation téléphonique
- Maîtriser les bases de la communication interpersonnelle
- Appréhender les points clés de l'entretien téléphonique
- Identifier et gérer les différents types d'appels
- Gérer les situations difficiles
- Maîtriser les techniques d'apaisement
- Gagner en aisance et en confort

2 jours – 14 heures

Présentiel ou distanciel

Les différentes phases de l'entretien téléphonique

- L'accueil : Identifier son interlocuteur,
- Le recueil des besoins : écoute, questionnement, reformulation
- La réponse : information, orientation...
- La conclusion : synthèse de l'échange le cas échéant
- La prise de congés : formule de politesse... Les différents types d'appels
- Spécificités des appels entrants et sortants
- Filtrer, orienter, transmettre une information, solliciter un interlocuteur, prendre un message les appels,

La gestion des situations délicates

- Identifier les différents types de situations (l'agressivité, l'impatience...),
- Sortir d'une situation conflictuelle

Les plus

Autodiagnostic des points forts et points à améliorer
Apports de méthodes et techniques
Exercices pratiques avec enregistrement et écoute

Diapositive 33

CRO

Ajouter une intro

Cynthia Rondeau Peltier; 2024-08-14T08:11:26.664

Nos modalités pédagogiques

Notre signature pédagogique **I.M.P.A.C.T.** sous-tend toutes nos modalités pédagogiques:

- **INSPIRER** l'envie d'apprendre par l'identification des enjeux, des besoins d'apprendre, par la projection sur les bénéfices possibles
- Mettre en **MOUVEMENT** dans l'apprentissage par l'expérimentation (mises en situation, jeux d'expérimentation, cas pratiques,...)
- **PERSONNALISER** l'apprentissage par des modalités variées, par une prise en compte des individualités et des spécificités de contextes professionnels
- Favoriser l'**AUTONOMIE** des participants par des travaux de sous-groupe en autonomie, par des entretiens réflexifs entre participants, par la prise de conscience du « pouvoir agir » individuel
- Travailler en **CO-RESPONSABILITE** tout au long de la formation, en engageant les participants dans la co-construction des apprentissages
- Engager la **TRANSFORMATION** par la définition d'objectifs de progrès, les prises de conscience des possibilités, le challenge de défis post formation

Nos modalités d'évaluation

Avant

Chaque participant est invité à :

- Réaliser son auto - évaluation de connaissances / expériences sur les différents thèmes de la formation
- Définir ses propres objectifs de progrès en lien avec ses pratiques professionnelles

Pendant

Notre approche de l'évaluation formative : une évaluation continue de la progression

A travers notre pédagogie active et pragmatique, nous mettons en œuvre une évaluation continue, intégrée au déroulement de la formation.

En cours de séquence : nos séquences sont structurées en temps forts qui nous permettent de mesurer les évolutions

- Au démarrage, par une activité de sensibilisation, nous faisons émerger le positionnement initial des participants
- Au cœur de la séquence, nous vérifions la compréhension et l'acquisition des contenus abordés au travers d'activités variées : exercices pratiques, mises en situation et quizz...
- En fin de séquence, les participants évaluent leur progression sur le thème en lien avec leur fiche d'auto-évaluation

Cette approche dynamique nous offre une vision précise de la progression de chaque apprenant et nous permet d'ajuster notre démarche pour répondre aux besoins spécifiques de chacun.

En fin de formation :

Le formateur réalise une évaluation des acquis à travers plusieurs activités proposées aux participants :

- Réaliser une synthèse des messages clés de la formation
- Evaluer leur progression en lien avec leurs objectifs de progrès
- Proposer des défis personnels d'expérimentation en lien avec leurs objectifs de progrès
- L'évaluation de la satisfaction des participants s'effectue par le biais d'un questionnaire en ligne

Après

Les participants expérimentent les défis proposés en fin de formation

Des ressources complémentaires seront proposées pour consolider les connaissances et approfondir les notions abordées