

Prévenir et gérer les incivilités à un poste d'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...

Programme

Être 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,
- Écouter son interlocuteur,
- Questionner : les 3 types de questions,
- Reformuler la demande,
- Traiter les objections.

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,
- Être capable de gérer les appels délicats.

2 jours – 14 heures

Présentiel ou distanciel

Informier 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.

Pour qui ?

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

Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

Les plus

Apports théoriques et méthodologiques,
Exercices pratiques,
Echanges d'expérience,,

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