

L'accueil téléphonique

L'appel téléphonique est réalisé « à l'aveugle » les intervenants ne se voient pas. Les attitudes, mimiques, agacements qui complètent la parole ne sont pas perceptibles visuellement.

OBJECTIFS

- Sensibiliser aux enjeux de la qualité de l'accueil téléphonique ou physique
- Accentuer la qualité relationnelle
- Adapter son comportement avec des techniques appropriées

PROGRAMME

Etude du contexte et spécificité du secteur d'activité
Fixer des objectifs

Les besoins humains:

Psychologie
Personnalité, identité
Reconnaissance

Assimiler les bases de communication au téléphone

Perception et traitement de l'information
Questionnement
Orientation de l'appel : qui ? Quel service ? Degré d'urgence ?
Définir si la demande est de votre compétence

L'écoute active

La reformulation
Le questionnement
Le vocabulaire

Accueil relationnel qualitatif

Clarification des demandes
Les risques d'un entretien non maîtrisé

Gestion des appels entrant

Prise de contact, identification et découverte des besoins
Traitement des besoins, infos complémentaires
Validation, prise de congé

Traitement des demandes

Prise en compte de la réclamation, transfert,
Traitement de la réclamation

Gestion des appels sortants

Présentation de l'entreprise, objet de l'appel
Formulation de la demande, prise de congé
Suivi de l'appel.

DUREE

1 jour

POUR QUI ?

Chargé (e) d'accueil

CONTENU

Formation, exposés,
exercices, mises en situation
Débat : questions/réponses