

PROGRAMME

SÉQUENCE 1 : COMPRENDRE LES ÉLÉMENTS CLÉS DE L'ACCUEIL DE SECRÉTARIAT

- **Les règles d'or de la communication en matière d'accueil**
Sourire, saluer, observer, patienter, entreprendre...
La règle des 4 fois 20 premières secondes
- **Son influence sur la relation**
La réciprocité des comportements
- **L'importance et les enjeux de l'accueil téléphonique**
- **Quels sont les rôles et les missions de l'accueil téléphonique**
- **La qualité de service attendue**
Déterminer les attentes et les Motivations
Les compétences et les qualités Essentielles à l'accueil téléphonique

SÉQUENCE 2 : OPTIMISER LA COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE

- **Les règles d'or de l'accueil :**
les principes de communication téléphonique.
- **Le langage et le para-verbal, outils de communication :**
Adapter le ton et donner du rythme.
L'articulation
L'intention & l'aisance
- **Les mots "tabous" et les mots "sésames"**
Je choisis "les mots essentiels" en fonction de mon interlocuteur.
- **Les règles d'or de l'accueil :**
Ecoute active et l'analyse de la demande, des besoins.

SÉQUENCE 3 : RECEVOIR UN APPEL

- **Accueillir :**
Je me présente et je présente l'entité (adn, structure...)
Je donne du sens à mes propos
Je personnalise ma communication
- **Identifier et traiter la demande en posant les bonnes questions :**
J'utilise la technique de l'entonnoir (questionnement) pour montrer de l'intérêt à mon interlocuteur.
En montrant ainsi de l'intérêt, je reconnais l'autre et j'établis le lien, la mise en confiance.
Questions ouvertes et fermées, Questions alternatives et questions dirigées.

SÉQUENCE 4 : GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES

- **La mise en attente**
techniques et méthodes pour "faire patienter »
- **Les techniques pour "écouter" une conversation avec diplomatie**
- **Savoir "filtrer" les appels entrant**
- **Gérer des litiges et des réclamations**
- **Traiter les objections et les réticences avec objectivité**
- **Accepter la remarque "critique" avec humilité**
- **Développer une démarche de résolution de problème**

PUBLIC ET PRÉREQUIS

« La meilleure des publicités est un *client* satisfait » BILL GATES

Cette action de formation : technique d'accueil téléphonique est destinée aux assistants administratifs, responsables de bureau...

Action de formation à destination de toute personne souhaitant perfectionner ses compétences en matière d'accueil téléphonique.

Aucun prérequis n'est demandé pour cette action de formation

DURÉE DE L'ACTION : 07h00 à 14h00



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtrise des règles d'or de toute communication : accueil, questions reformulations, traitement des objections.
- Acquérir les bons réflexes, sourire, écouter, personnaliser ses expressions.
- Identifier les limites de la communication par téléphone.
- Choisir les mots essentiels, adapter son expression verbale.
- Déterminer les attentes et les motivations.



MOYENS ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



Séance de formation présentielle



Savant mélanges d'apports théoriques et de mises en applications

- Un support power point
- Études de cas concrets et pratiques
- Échanges dynamiques avec un professionnel



Des dossiers **techniques et détaillés**

- Agrémentés de photos et d'études de cas



En fin de formation, nous engageons les stagiaires à se projeter via un plan d'actions individuels et opérationnel. Le suivi et l'évaluation individuelle de l'action de formation sont réalisés en fin de session.



DES DOCUMENTS OPÉRATIONNELS DE QUALITÉ, TESTÉS ET ÉPROUVÉS PAR DES FORMATEURS EXPÉRIMENTÉS

A CHAQUE THÉMATIQUE :

- 1 programme et modalités pédagogiques
- 1 support power point
- 1 work book participant