



# ACCUEIL TELEPHONIQUE

**Référence : COAC02**

**Objectifs :**

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Transmettre une bonne image de l'entreprise lors de ses communications téléphoniques
- Transformer chaque appel en une démarche active auprès du client
- Recueillir les informations nécessaires pour gérer efficacement un appel

**Public :**

Salarié de l'entreprise occupant le poste de :

- Hôte(sse) d'accueil
- Agent d'accueil
- Standardiste

**Près-requis :**

- Accessible à tout salarié correspondant au public ci-dessus

**Durée :**

- 1 jour soit 7 heures

**Formations associées :**

- Gérer les clients difficiles
- Savoir accueillir le client
- Profession hôte(sse) d'accueil
- Anglais commercial : cursus accueil & vente

**Programme :**

**1 - LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION**

- Maîtriser les règles de toute communication
- Donner une image positive dès le premier contact
- Questionner et reformuler
- Positiver sa communication

**2 - LA RECEPTION D'APPEL**

- Décrocher sans attendre
- Accueillir et s'annoncer clairement
- Mettre en relation efficacement
- Faire patienter
- Assurer une fluidité
- Gérer plusieurs appels simultanés

**3 - COMPRENDRE ET ORIENTER UN APPEL**

- Pratiquer une écoute active
- Questionner et reformuler
- Abréger une conversation
- Transférer / récupérer un appel

**4 - PRENDRE UN MESSAGE OU UN RENDEZ-VOUS**

- Précis et adapté aux destinataires
- Savoir être au courant pour informer
- S'engager à bien transmettre le message

Moyens et méthodes pédagogiques :

*Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.*

Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

*L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.*

*L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.*