



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE.

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : PRISE EN CHARGE DU CLIENT.

Comment se démarquer de la concurrence?

L'accueil téléphonique est la 1ère occasion de faire une bonne impression auprès du client.



Détails du projet

Contexte

L'appel téléphonique est la 1ère image que se fait le client de la société.

La prise en charge du client, la qualité de l'appel doivent correspondre aux standards définis par la société afin d'impressionner le client dès le 1er contact.

Mission.

A l'issue de la formation les participants seront dans la capacité de répondre au téléphone de façon professionnelle et d'adapter sa communication à la situation présente.

Public cible.

Toute personne amenée à répondre au téléphone.

Pré-requis.

- Il est recommandé d'être amené à répondre au téléphone pour suivre cette formation.

Objectifs opérationnels.

- **Identifier les différents types de communication:**
 - Décrire les différents types de communication.

- Comprendre le pouvoir du langage.
- Choisir son mode de communication en fonction de la situation.
- **Adopter une écoute active:**
 - Ecouter , être attentif, tenir compte de ce que le client nous dit.
 - Ecouter, c'est savoir se taire et comprendre les informations du clients.
 - Ecouter , c'est écrire ce que dit le client et non ce que nous comprenons.
- **Travailler sur son comportement et assimiler les bons réflexes:**
 - Adopter le comportement adapté.
 - Utiliser la bonne communication.
 - Assimiler et utiliser le bon langage.
- **Maitriser les techniques professionnelles de l'accueil:**
 - Savoir accueillir et identifier son interlocuteur avec méthodes et techniques.
 - Identifier les attentes du client.
 - Proposer une solution en fonction de la demande.

Objectifs pédagogiques.

- Définir les différents types de communication.
- Accroître sa disponibilité et sa qualité d'écoute au téléphone.
- Adapter son attitude et discours aux attentes des clients, agir efficacement.
- Analyser les différentes techniques de l'accueil (physique /téléphonique).
- Evaluer les différentes techniques d'accueil.
- Soumettre le message professionnellement.

Méthodes pédagogiques.

1. Un test de positionnement sera effectué en amont de la formation puis un autre en aval afin de valider la progression des acquis.
2. L'encrage émotionnel: sollicitation des émotions pour susciter une mémorisation sur le long terme.
3. Mise en application afin de faciliter l'approbation: par le biais d'exercices, études de cas, jeux de rôle...adaptés aux participants.
4. Méthode démonstratives/interrogative et active.
5. Création d'un LMS (Learning Manager System) : plateforme utilisée TEACHIZY, afin que chaque participant puisse consulter les cours sur "La gestion des conflits" en fonction de leur besoin.

Déroulé de la formation.

La formation se déroulera sur 2 jours.

- **1ère journée de formation :**
 - Horaires: 8h30-12h/13h30-17h00
- **2e journée de formation:**
 - Horaires: 8h30-12h/13h30-17h00.

Les horaires sont modifiables en fonction des besoins du client.

Modalité d'évaluation:

A la fin de chaque séance de formation, une évaluation formative, sous format QCM, sera réalisée afin de valider l'acquisition des connaissances.

Chaque évaluation sera composée de 10 questions.

80% de bonnes réponses seront requises pour valider l'évaluation.

L'accessibilité de l'évaluation s'effectuera via Googles Forms(en cas de problème de connexion un exemplaire papier sera également disponible).

Un questionnaire de satisfaction sera rempli à la fin de l'évaluation afin d'évaluer la formation:

- Points forts et points faibles de la formation.
- Qualité de l'animation.
- Qualité des supports de formation.

dans l'optique de faire progresser cette formation et d'adapter le contenu de la formation aux besoins des apprenants.

Validation du projet

Rédigé par :

Validé par :