

Réaliser un accueil téléphonique de qualité



2 jours soit 14 heures



www.abisformation.fr

ACCUEIL

La «Satisfaction client», «Fidélisation client», «Accueil client», ces thèmes sont aujourd'hui primordiaux, et les entreprises en quête de performance l'ont compris. Un accueil téléphonique de qualité participe de cette recherche d'excellence du service.

Ce module vous permettra d'offrir un accueil téléphonique de qualité.

CONTENU

■ Introduction à l'accueil téléphonique

- L'importance et les enjeux de l'accueil téléphonique en entreprise
- Le rôle et les missions de l'accueil téléphonique
- Notion de qualité de service de l'accueil téléphonique
- Les compétences et qualités requises
- Les spécificités de l'outil téléphonique

■ Les typologies d'appels entrants et leurs spécificités

- Les interlocuteurs externes et leurs attentes
- Les interlocuteurs internes et leurs attentes
- Les différents types de demandes / sollicitations

■ Le traitement des appels

- La promptitude au décrochage pour minimiser le délai d'attente
- L'annonce et la présentation : se présenter et présenter la société
- Le positionnement de la voix et du langage
- La compréhension de l'attente de l'interlocuteur
- Les qualités comportementales : écoute active, reformulation, diplomatie, facilitation
- La mise en relation avec un interlocuteur interne
- La prise de message et la prise d'informations
- Le « filtrage »
- Les connaissances et outils d'informations nécessaires à une bonne information de son interlocuteur

■ La gestion des appels simultanés

- La mise en attente et les méthodes pour faire patienter son interlocuteur
- La gestion de la fluidité des appels
- Les techniques pour écourter une conversation

■ La gestion des appels difficiles

- La maîtrise de son agressivité et de celle de son interlocuteur
- L'aplanissement des tensions
- L'aide et la proposition de solutions
- Les techniques pour éconduire les importuns

Références bibliographiques

Adopter l'accueil-attitude

Sandrine Gelin et Khuê-Linh Truong
Editions d'Organisation - 10/2008

Format

Sur-mesure

Groupe de 12 stagiaires maximum

Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- De reconnaître les typologies d'appel
- De répondre avec promptitude
- De positionner sa voix
- De présenter l'entreprise
- De prendre un message de qualité
- De mettre en attente
- De filtrer les appels
- De décrocher des appels en simultané

Public

Toute personne en charge du standard ou ayant une fonction d'accueil téléphonique en entreprise

Pré-requis

Aucun

Profil Intervenant

Formateur junior, senior ou expert

- Ayant minimum 10 ans d'expérience professionnelle
- Jusqu'à plus de 10 ans d'animation de formation
- Recrutés selon un processus de sélection normé

Pédagogie

- **Démarches** : déductive, inductive, dialectique
- **Méthodes** : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique
- **Formation-action**

Formations complémentaires

Mieux vendre par téléphone / Techniques de vente téléphonique pour non-commerciaux

Nos pratiques qualité

- Personnalisation du contenu de formation possible, en fonction des objectifs du Client
- Remise d'un support pédagogique personnalisé et d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION sont concepteurs de ce contenu

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION - 27 rue de la Bienfaisance 75008 PARIS - Tél : 01 44 70 01 69 / Fax : 01 44 70 01 79
ABIS FORMATION : Sarl au capital de 10 710 € - Siret : 443 421 284 000 29 - ABIS INSTITUTION : Sarl au capital de 3 000 € - Siret : 499 850 089 000 16