



Objectif

Gérer l'accueil téléphonique dans toutes les situations

Participants :

Personnes chargées de l'accueil téléphonique et ou physique dans l'entreprise

Moyens pédagogiques

Un support de cours par stagiaire

Validation des acquis

Exercices de mise en application tout au long de la formation, questionnaire d'évaluation fin de formation

Prérequis

Aucun

Programme

1. LES ATTENTES DU CLIENT

Qu'est-ce qu'un bon accueil ?

Le téléphone, image de marque de l'entreprise

L'accueil physique ! les composantes de l'accueil

2. VERS QUI S'ORIENTER

Comprendre les besoins du client

Le plan de découverte téléphonique

Connaître l'entreprise

3. ACCUEILLIR

Comment se présenter ?

Comment avoir une attitude positive ?

L'écoute active- la reformulation

La voix, ses composantes, sa perception

Comment conclure ?

4. GERER LES ABSENCES

Les messages d'absence

Prendre un message

Rédiger une fiche d'appel

Faire circuler les informations



5. LES CAS DIFFICILES

Le client indécis

Le client agressif

Comment rester constructif ?

Le client autoritaire