



### 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