



## GERER LES APPELS TELEPHONIQUE ENTRANTS

### Formation Inter

- Référence : **TELENT1**
- Durée : 2 jours soit 14 heures en présentiel
- Tarif : 860€ HT - 1.032€ TTC
- Dates des formations : Consulter notre site

### Formation Intra

- Référence : **TELENT2**
- Durée : 2 jours /Possibilité de personnaliser aux besoins spécifiques
- Tarif : Sur devis
- Dates : A définir ensemble

### Objectifs pédagogiques

- Gagner en confiance pour traiter avec efficacité les appels entrants
- Donner une bonne image de son entreprise avec un accueil de qualité
- Apporter des réponses personnalisées aux attentes des interlocuteurs
- Résoudre les situations difficiles pour maintenir la satisfaction des clients

### Pré-requis

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

### Profil de l'intervenant

- Formateur expérimenté en communication de la relation client

### Public concerné

- Toutes les personnes en charge de l'accueil téléphonique et qui souhaitent améliorer la qualité de leur communication pour traiter efficacement les appels entrants.

### Programme de formation

#### LES SPECIFICITES DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Comprendre les enjeux d'un bon accueil téléphonique pour une entreprise
- Identifier le service attendu par vos interlocuteurs lors des appels téléphoniques
- Connaître les différentes étapes pour réussir son accueil téléphonique
- Clarifier son rôle avec ses missions et ses limites
- Organiser son espace de travail avec les outils nécessaires pour assurer un service de qualité

#### ACCUEILLIR LES INTERLOCUTEURS AVEC PROFESSIONNALISME

- Démontrer sa réactivité à la prise des appels entrants
- Adopter les attitudes qui facilitent la relation avec vos interlocuteurs, le sourire, la courtoisie, l'empathie,...
- Accueillir avec une formule de bienvenue personnalisée et démontrer sa disponibilité
- Utiliser le ton et le rythme de sa voix pour conduire l'entretien avec assurance et dynamisme
- Développer une communication facilitatrice et constructive pour répondre aux attentes

#### DEVELOPPER UNE COMMUNICATION DE QUALITE POUR TRAITER LES APPELS

- Pratiquer une écoute active pour identifier son interlocuteur et le motif de son appel
- Apprendre à questionner avec facilité pour obtenir plus d'informations
- Reformuler la demande pour vous assurer d'une bonne compréhension mutuelle
- Répondre à une demande de renseignement avec clarté et précision
- Maîtriser la mise en attente et le transfert d'un appel en interne
- Savoir prendre un message pour une personne ou un service
- Apprendre à filtrer certains appels selon les directives reçues
- Gérer un nombre important d'appels simultanés
- Conclure l'échange et prendre congé avec courtoisie

#### GERER LES SITUATIONS DELICATES AVEC EFFICACITE

- Comprendre ce qui conduit un client à manifester son mécontentement
- Adopter la bonne posture et les bons comportements pour gérer la situation avec diplomatie
- Découvrir les différentes étapes pour traiter une réclamation client
- Apprendre à canaliser une personne colérique
- Savoir écouter un échange avec une personne bavarde
- Finaliser les échanges positivement pour maintenir la relation client

### Outils et méthodes pédagogiques

- Vidéoprojecteur -Paperboard -Vidéos pour certaines séquences filmées
- Apports méthodologiques par le formateur (exposés/analyses/questions/réponses)
- Exercices avec questionnaires/tests de positionnement complétés par le participant et interpréter par le formateur
- Mises en situation des pratiques, des méthodes et des outils à partir des situations rencontrées par les participants
- Remise d'un support pédagogique

### Modalités d'évaluations de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances en début de formation
- Evaluation de l'intégration des nouveaux acquis en cours de formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction de la formation à chaud
- Remise d'une attestation de formation
- Questionnaire de satisfaction 2 mois après la formation pour mesurer l'impact en situation professionnelle

### Délai d'accès INTER

- 10 jours avant la formation nous vous confirmons votre participation.

### Délai d'accès INTRA

- 20 jours minimum après la signature de la convention ou du devis.

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : **ONISEP**, **AGEFIPH** et **FIPHFP**.