

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Programme

✓ **Accueil et prise en charge du stagiaire.**

- ◆ Prise de parole et présentation des fonctions et « exigences » du poste,
- ◆ Evocation des contraintes liées à l'activité et aux différents profils des « appelants »,
- ◆ Identification des lacunes et des points forts...

✓ **Structurer et maîtriser les entretiens téléphoniques.**

- ◆ Les principes de la communication en l'absence du face à face,
 - ✓ Le langage, l'attitude, le savoir être, dynamisme, état d'esprit, conviction...
- ◆ Intégrer la notion de qualité et de service dans un ensemble cohérent,
- ◆ Positionner son activité au cœur de la structure et rationaliser ses actions.

✓ **Spécificités de l'accueil téléphonique.**

- ◆ L'outil téléphone et « la relation clients »,
- ◆ Les différentes phases d'un entretien téléphonique,
- ◆ L'écoute active et la compréhension des « demandes » formulées,
- ◆ La prise en charge des appels et la maîtrise des entretiens.
 - L'accueil et la prise en charge,
 - Les techniques de questionnement,
 - La méthode de reformulation,
 - Canaliser un interlocuteur bavard ou insistant,
 - Savoir prendre congé et mettre fin à une conversation qui s'éternise...
- ◆ Compréhension des besoins, des motivations d'appels et de leurs urgences.
 - Différencier les appels et hiérarchiser leurs urgences,
 - Les différents profils d'interlocuteurs et comportements appropriés,
 - Le transfert des appels et la mise en attente de « l'appelant »...
- ◆ Le traitement et la circulation d'informations, diffuser un message, minimiser les pertes de temps, hiérarchiser les urgences...

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Programme (Suite)

✓ Garder la maîtrise des entretiens et aborder ses clients/prospects avec « fairplay ».

- ◆ Analyser les attentes et « les problèmes » évoqués, en se concentrant sur la recherche de solutions,
 - Connaître son champ d'action et pouvoir de décision,
 - Identifier les causes d'une insatisfaction ou du problème caché,
 - Présenter, proposer et/ou préconiser (des solutions),
 - Savoir recevoir une critique et y répondre avec professionnalisme,
 - Préserver une relation commerciale et dynamique.
- ◆ Déjouer les tentatives de déstabilisation.
 - Ecouter la colère ou les plaintes sans s'attarder,
 - Déjouer les manœuvres d'intimidation ou de manipulation,
 - Préserver une cohérence professionnelle.
- ◆ Les engagements à respecter et la crédibilité professionnelle.
 - Savoir s'engager dans la mise en œuvre d'une solution et/ou de retour d'information,
 - La reformulation liée aux engagements pris,
 - La conclusion de l'appel et la satisfaction client,
 - Savoir hiérarchiser ses priorités et l'urgence d'une réponse à communiquer.
- ◆ Elaboration d'un schéma comportemental :
 - Construction collective d'un schéma approprié afin de modéliser la gestion de conflits et s'approprier des comportements clefs.

✓ La maîtrise des entretiens téléphoniques, jeux de rôle de mise en situation.

- ◆ Préparation de sketches (initialement imaginés par chacun des membres de l'équipe).
- ◆ Simulation d'appels et enregistrement des sketches.
- ◆ Ecoute des enregistrements et analyse des comportements individuels.
 - Evaluation des « tournures de phrases » utilisées,
 - Identification des mots parasites,
 - L'apport de solutions préconisées liées au(x) cœur(s) de cible(s) ainsi qu'aux demandes formulées,
 - L'utilisation d'arguments propres à la philosophie de l'entreprise,
- ◆ Débriefing individuel, faire émerger les solutions et comportements appropriés,
- ◆ Correction et mise en place de solution d'approches qualitatives (les tournures de phrases, les mots parasites, les « silences » inopportuns, le langage familier...)
- ◆ Présenter, proposer et/ou préconiser « les solutions » retenues,

Echange global et recueil des témoignages de chacun(e) suite aux exercices de simulation d'accueil téléphonique.

Retour d'impression face au changement de comportement et aux modifications à intégrer en vue de son perfectionnement de l'approche commerciale.

Conclusion des séances de travail.

Audit du comportement

Des jeux de rôle de mise en situation seront organisés avec les participants ainsi que des exercices et des tests à vocation pédagogiques.

L'objectif est de pouvoir valider les acquis, d'identifier les comportements de chacun face à des situations données, de limiter la résistance au changement tout en œuvrant dans un cadre attractif !

L'acquisition de compétences en terme de « savoir être » et « savoir-faire » impacte l'activité quotidienne de l'apprenant et valorise son activité.

En fonction de leur personnalité et de leur implication, il est à prévoir que les apprenants trouvent le plaisir nécessaire à répondre à des objectifs quantitatifs et qualitatifs retenus par l'entreprise.

Formation théorique et pratique visant l'acquisition des compétences et le savoir-faire afin de pouvoir :

- ♦ **Maîtriser et structurer un entretien téléphonique.**
- ♦ **Optimiser son efficacité et le nombre d'appels réceptionnés.**
- ♦ **Intégrer, gérer et professionnaliser son activité.**
- ♦ **Donner du rayonnement à l'activité et à la fonction.**
- ♦ **Améliorer et valoriser l'image de marque de l'entreprise...**

Durée de la formation : 14 heures sur 2 journée