

THEMATIQUE :

ACCUEIL ET TRAITEMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

NIVEAU :

Initial Perfectionnement

DUREE :

14 heures réparties en 4 demi-journées

LIEU :

Sur site Dans nos locaux

PUBLIC :

Personnel en situation d'accueil physique et téléphonique.

PRE-REQUIS :

Aucun

TYPE D'ACTION :

Acquisition des connaissances
 Adaptation au poste de travail
 Perfectionnement

INTERVENANT :

Bernard MICHAUD (Consultant, Expert et formateur)

OBJECTIF GÉNÉRAL :

Offrir un accueil téléphonique efficace et de qualité en cohérence avec l'image de l'entreprise.
Développer avec les participants le rôle actif de l'accueil pour la relation commerciale par téléphone.

CONTENUS DE FORMATION :

1ère demi-journée :

- I. 1/ L'IMAGE DE L'ENTREPRISE A TRAVERS L'ACCUEIL TELEPHONIQUE
- II. 2/ LES REGLES D'OR DE L'ACCUEIL ET DE LA RELATION TELEPHONIQUE A DISTANCE :
 - ✓ La maîtrise du langage du téléphone.
 - ✓ La voix, l'écoute, le sourire.
 - ✓ Les mots proscrits.
 - ✓ La technique de traitement des appels.

2ème demi-journée :

LA RECEPTION D'APPEL :

- ✓ La réception d'appel efficace.
- ✓ Les informations à obtenir.
- La documentation (soutien ou effacement de la relation – mise à jour et observations)
- Analyse des outils et des grilles d'amélioration
 - ✓ Les 6 commandements du transfert d'appel.
 - ✓ La gestion des appels en simultanée.

3ème et 4ème demi-journée :

LE SAVOIR-FAIRE ET LES ASTUCES :

- ✓ Filtrer et orienter les appels avec courtoisie.
- ✓ Prendre et gérer les messages efficacement.
- ✓ Prise de congé sur une attitude positive.

MODULE SIMULATION :

- ✓ Training.
- ✓ Travail sur la voix.
- ✓ Exercices de diction.
- ✓ Simulations et jeux de rôles.
- ✓ Vérification des acquis.
- ✓ Test de l'accueil – Appels mystères

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

L'aller-retour « théorie pratique » est la modalité choisie

La pédagogie est basée sur une interaction permanente entre les participants et le formateur.

Le formateur met les participants le plus possible en activité, grâce à des S.R.P. (Situation à Résolution de Problème).

Ces situations sont décrites à travers des simulations filmées afin d'effectuer l'analyse des pratiques. C'est une pédagogie par l'action.

SANCTION DU STAGE :

Délivrance d'une Attestation de fin de stage et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises au cours de ce dernier.

MODALITE D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation de satisfaction « à chaud » : opinion des stagiaires et formalisation.

Évaluation pédagogique pour valider les compétences acquises, lors du stage : évaluations formatives - axes personnalisés d'amélioration.

2 mois après la formation, une fiche d'évaluation « à froid » sera transmise au responsable de formation, afin de pouvoir mesurer les effets de la formation en milieu de travail.

Si besoin, un complément ou un perfectionnement de formation, pourra être proposé au bénéficiaire

MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

Sur site :

- ✓ Une salle de réunion adaptée à la réalisation D'études de cas.
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board

Dans nos locaux :

- ✓ Nos locaux sont équipés de manière à assurer le bon déroulement de toute formation.

* DANS LES DEUX CAS : Un programme de formation détaillé ainsi qu'un support de cours sont remis aux stagiaires et/ou transmis par courriel.

