

# VN11.100 - L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

## Qualité et efficacité au téléphone

*Le suivi individualisé garantit d'une plus-value opérationnelle*

Après la formation... un suivi de 1 mois sur la plateforme sécurisée SUIVal

**BENEFICIEZ DE TARIFS NEGOCIES NET - Exonération de TVA**

N° déclaration : 98970426397



Parce que toute communication au téléphone porte l'image de l'entreprise, il est important d'en faire un moment d'échange privilégié et de qualité. Face à la diversité de vos missions et à la quantité des appels à traiter, il est parfois difficile de répondre à cette exigence. Traiter l'appel avec courtoisie, dans un esprit de qualité et en maîtriser sa durée, suppose de vraies compétences.

**Formation réalisable dans votre entreprise... Contactez-nous !**

VN – VENTE & NEGOCIATION

### OBJECTIFS

- Être à l'aise dans la gestion des appels téléphoniques, aussi bien avec les clients professionnels qu'avec les collaborateurs en interne
- Valoriser l'image de marque de l'entreprise
- S'approprier rapidement les techniques d'accueil au téléphone
- Maîtriser les règles de base de la relation téléphonique
- Développer un comportement professionnel pour répondre à des situations délicates

### PARTICIPANTS CONCERNES

Assistante, secrétaire et tout collaborateur en contact téléphonique avec le public.

### NOS METHODES DE TRAVAIL

- Réflexions de groupe
- Travaux individuels
- Travaux pratiques, mise en situations en MasterClass
- Apports du formateur expert
- Confrontation d'expériences et analyse
- SmartPocket de formation 24h/24h sur la plateforme LMS SUIVal

En dessous de **3 participants**, nous nous réservons le droit de vous transférer vers une autre date.

### LES + DE NOTRE FORMATION

**Formation en distanciel tutorée, de travail synchrone :**

- Amont de la formation : accès espace SUIVal pour travaux tutorés, accompagnement et évaluation des compétences en terme « être capable de... »
- Aval formation : accès espace SUIVal pour un suivi et une validation des acquis de formation à 1 mois.
- Remise d'une attestation de formation en fin de phase de suivi.

### DUREE - COÛT - DATES - LIEUX

Durée présentiel : **16 heures (dont 1 heure en AutoClass + 1 heure MasterClass)**

Tarif : **1 380,00 € Net / Personne**

Prochaines dates en Blended : **Selon vos disponibilités**

Lieux : **Domaine MontPlaisir** - 125 Route des Bambous - Le Brulé

Option repas à réserver Traiteur : **23 €HT x 2 (Recommandé)**

### PROGRAMMES

**1 - En amont du présentiel (1 heure)**

**AutoClass sur notre plateforme LMS SUIVal dédiée et sécurisée**

- Test de positionnement : Auto-évaluation de vos compétences
- Recueil des attentes spécifiques

**2 - En présentiel (14 heures)**

**Les spécificités de la communication par téléphone**

- Les canaux sensoriels
- Le langage verbal et para verbal (le sourire, les attitudes perçues, le silence)
- La voix (ton et volume, rythme et débit)
- Conditions matérielles et personnelles : se préparer à l'entretien de vente par téléphone

**Les étapes pour une communication efficace**

- Établir le contact : décrocher, savoir se présenter et représenter son service, son entreprise
- Renforcer son professionnalisme par l'usage de formules adaptées
- Savoir reconnaître un interlocuteur et lui communiquer le sentiment qu'il est reconnu et compris. Identifier l'état d'esprit dans lequel il se trouve et s'y adapter. Adopter une écoute active, questionner
- Recueillir les renseignements pour identifier la demande
- Éviter les écarts entre message émis et message reçu, les interprétations
- Reformuler pour valider
- Conclure l'entretien : proposer une solution constructive. Prendre congé

**Mieux accueillir**

- Les différentes fonctions d'un accueil
- Informer, rendre service, orienter, filtrer, faire patienter, accueillir les mécontents.

**Faire face aux situations difficiles**

- Identifier les types d'interlocuteurs difficiles (agressifs, mécontents, impatients, angoissés...) et maîtriser les comportements adaptés
- Traiter un mécontentement : le laisser s'exprimer, éviter de l'aggraver, comprendre la peur ou la demande cachée, répondre au problème de fond
- Désamorcer une tension, une inquiétude ou une colère latente. Faire s'exprimer les non-dits
- Déjouer les manœuvres d'intimidation, de manipulation ou de séduction

**3- En aval du présentiel**

**Plan d'Action Spécifique de Suivi (P.A.S.S.) : 1 mois de suivi à distance + 1 heure de MasterClass :**

- Accès au Forum & Chat : Partage et échanger avec les autres participants et votre expert(e) formateur(trice). Travaux sur notre plateforme LMS SUIVal . MasterClass : Échange d'expérience.
- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne
- Remise attestation de formation.