

## ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

### Public concerné

Tout collaborateur ayant à gérer des contacts téléphoniques avec la clientèle

### Objectifs

Être capable d'accueillir et d'orienter les appels avec efficacité suivant des critères de qualité préétablis

### Pré requis

Aucun

### Méthodes et supports pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques. Ces exercices peuvent être modifiés en fonction des participants concernés afin de se rapprocher de leur activité professionnelle.

### Durée

- 3 jours
- \* en présentiel : 21h
- \* en classe virtuelle synchrone : 18h

### Lieu de la formation :

- \* 10 Rue Bleue – 75009 Paris
- \* Sur site du client
- \* En classe virtuelle synchrone

- Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap



### LA QUALITÉ DE SERVICE

Qu'est-ce que la qualité ?  
Qu'est-ce qu'un service ?  
Les critères de mesure et d'évaluation de la qualité  
Les critères spécifiques à un type d'entreprise

### L'ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Les réponses apportées aux critères de qualité dans l'environnement matériel et humain  
L'accueil en face à face et l'accueil téléphonique

### LE LANGAGE ADAPTÉ AU TÉLÉPHONE

Le langage verbal et non verbal  
Les types de phrases et d'expressions à utiliser  
L'intonation, le rythme, le débit, le volume  
La synchronisation

### GESTION DES APPELS

Application du plan de réception des appels. La prise de contact : le décroché, la présentation, l'identification de son correspondant, l'invitation à formuler sa demande. La prise en charge : l'écoute active, le questionnement, la reformulation, l'apport d'une solution (réponse immédiate ou différée par une mise en attente, une prise de message). La prise de congé : validation de la satisfaction de la demande du client, reformulation des engagements pris vis-à-vis du client, formule de congé personnalisée. Développement des qualités d'écoute, de reformulation et de questionnement. Adaptation de solutions à la demande du client pour le satisfaire

### LES OBSTACLES A LA QUALITÉ

Comment traiter avec un client difficile ? Comment le satisfaire ? Comment résoudre les problèmes et gérer les imprévus internes et externes ?

### LA STRATÉGIE QUALITÉ

Définition et mise en place. Le contrôle qualité : évaluation globale et auto-évaluation.