



## L'accueil téléphonique



SUPER  
FORMATION **S**.com

Titre du stage	<b>Accueil téléphonique</b>
Contexte d'évolution	<p>L'accueil physique et téléphonique est un poste stratégique au sein de toute organisation qui permet de véhiculer une bonne image de celle-ci.</p> <p>À travers cette notion d'accueil qui est la voix de l'organisation, les correspondants se feront rapidement leur première impression quant à l'organisation interne du service et au professionnalisme qui en découle.</p> <p>L'accueil physique et téléphonique présente une importance essentielle afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de donner une bonne première impression décisive aux interlocuteurs/visiteurs,</li> <li>- de véhiculer une bonne image par la qualité de son organisation.</li> </ul>
Objectifs de formation	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les règles de l'accueil physique et téléphonique</li> <li>• Acquérir ou développer un comportement d'accueil (esprit de service, disponibilité, sourire,)</li> <li>• Apprendre à orienter et à répondre aux attentes des usagers</li> <li>• Gérer l'insatisfaction et prévenir les situations de conflit</li> <li>• Acquérir les bases de savoir être et savoir faire</li> <li>• Identifier les demandes et les attentes des usagers</li> <li>• Renseigner et orienter avec précision</li> <li>• Etablir une communication adaptée aux spécificités culturelles</li> <li>• Faciliter l'accès au droit pour les personnes en situation d'exclusion</li> <li>• Réguler l'éventuelle agressivité des usagers.</li> </ul>
Contenu pédagogique	<p><b>1. DEFINIR L'ACCUEIL</b> Qualité de l'accueil et image de marque de l'entreprise</p> <p><b>2. POUR QUELLES RAISONS L'ACCUEIL EST-IL IMPORTANT ?</b> Évolutions des attentes et exigences des clients</p> <p><b>3. ACCUEILLIR, C'EST COMMUNIQUER : LES BASES DE LA COMMUNICATION</b> <b>Les différents paramètres</b> Comprendre et être compris : les outils humains pour communiquer et leurs limites Les mécanismes de création des opinions et les conséquences sur l'image</p>

Le sourire, le ton, le débit, la voix

L'écoute active

### **La mise en phrase**

Le temps

Le choix des mots, la syntaxe...

**Conclusion : « On n'a pas une seconde chance de faire une première bonne impression... »**

Accueillir est une question de techniques et de... volonté !

## **4. APPLICATIONS**

Se préparer à accueillir : le physique et... le mental

### **Accueillir au téléphone : la réception d'appels**

Entrer en relation : saluer et s'identifier

Identifier l'interlocuteur

Déterminer l'objet de l'appel : écouter et reformuler

Prendre des notes,

Mettre en attente, basculer l'appel à la personne concernée

Prendre un message,

Conclure et prendre congé

Exploiter l'appel : transmettre les messages et réaliser le suivi

### **Accueillir en Face à Face**

L'accueil : le premier pas vers la vente

Les paramètres d'un accueil efficace : les personnels et les locaux

Utiliser la technique des 4 fois 20

Identifier la demande du client

Pratiquer l'écoute réceptive et active

Faire patienter un client... sans lui donner l'impression d'abandon !

Prendre congé

### **Gérer une situation conflictuelle**

La psychologie d'un correspondant en colère ou agressif

Les bases de l'analyse transactionnelle

Le questionnement (technique de l'entonnoir)

La reformulation de synthèse

Se synchroniser avec son correspondant

Le choix de la bonne solution

Les techniques de négociation

Les grands principes de la gestion de conflit

Prendre du recul par rapport à une situation

Savoir positiver

Exister sans s'imposer (ni paillason, ni hérisson)

Savoir instaurer les mécanismes de la relation interpersonnelle,

- les principes d'un dialogue courtois et efficace,

- la maîtrise des situations difficiles, les situations d'urgence,

- l'accueil des plaintes et des souffrances, les enjeux de la relation d'aide,

	<p>- Notions sur les cadres de références culturelles, les troubles du comportement, les dysfonctionnements familiaux, la précarité, le handicap.</p>
<p><b>Méthodes pédagogiques</b></p>	<p>Le formateur utilisera des approches pédagogiques qui tiendront compte de la culture interne de la Préfecture et du niveau des stagiaires présents.</p> <p>Présentation et introduction du stage avec un fil conducteur validé en amont.</p> <p>Pédagogie interactive pour entrer dans le vif du sujet rapidement.</p> <p>Apports théoriques sur les relations humaines, la communication et les fonctionnements humains et professionnels dans la fonction d'accueil.</p> <p>Transmission de connaissances réelles, pratiques et rapidement utilisables.</p> <p>Mises en situation.</p> <p>Partage d'expériences.</p> <p>Analyse de situations concrètes en petit groupe.</p> <p>Travail à partir de supports comme exemple d'inspiration.</p> <p>Test et diagnostic sur les compétences d'accueil physique et téléphonique.</p> <p>Connaissance didactique sur la gestion de la communication avec l'utilisateur.</p> <p>Mise en situation, et simulation sur des cas concrets.</p> <p>Assimilation des nouvelles connaissances et vérifications de leurs intégrations.</p>
<p><b>Modalités d'évaluation</b></p>	<p>Contrôle continue - Évaluation formative à travers des partages de situations et des propositions pour adopter certaines postures, et se projeter sur un fonctionnement qui se veut efficace et sur les relations de travail entretenues dans le cadre professionnel. Questions – réponses. Jeu de mémoire et de rapidité. Test d'auto-évaluation.</p>
<p><b>Les +</b></p>	<p>Cette formation articule apports théoriques et expérimentations à partir de situations amenées par les participants ou le formateur. Elle favorise la prise de conscience et l'appropriation de ce que peut être la fonction d'accueil physique et téléphonique. Elle permet de développer la posture d'accueil à travers les différents exercices proposés. Un livret est remis à chaque stagiaire, ainsi que deux tests de personnalité pour apprendre à se situer.</p>
<p><b>Public ciblé</b></p>	<p>Agents d'accueil des services administratifs, entreprises, et hôtel</p>
<p><b>Prérequis</b></p>	<p>Aucun</p>
<p><b>Spécificités</b></p>	<p>Nous tenons compte de vos demandes et de votre situation.</p>

<b>Durée</b>	2 jours.
<b>Dates</b>	A préciser
<b>Prix</b>	950 € / jour
<b>Lieu</b>	A préciser avec vous.
<b>Intervenant</b>	<p>Pierre Bagnoly – Formateur et coach depuis 1990 et intervenant sur des formations en inter et en intra.</p> <p>Master 2 en Gestion des Entreprises sociales – Master 2 en Sciences Humaines.</p> <p>Diplôme Universitaire de Formateur. CV et références communiqués sur demande.</p> <p>13 000 professionnels formés dans le cadre de la formation continue professionnelle.</p>
<b>Référence du stage</b>	Accueil téléphonique - ACC 3
<b>Contact</b> ©	<p>Pierre Bagnoly – 8 rue Estienne d’Orves – Le pas de bœuf – 13127 Vitrolles.</p> <p>06 62 26 66 67. <a href="http://www.bagnoly.com">www.bagnoly.com</a> <a href="mailto:contact@bagnoly.com">contact@bagnoly.com</a></p>