

# Améliorer l'accueil téléphonique

## ❖ ORGANISATION DE CETTE FORMATION

Durée : 2 jours

1er jour : 9h30 / 12h30 - 13h30 / 17h30

2ème jour : 9h / 12h30 - 13h30 / 17h

## ❖ PUBLIC CONCERNE

Tout collaborateur ayant des appels entrants à traiter

## ❖ OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- > Sensibiliser à l'importance d'un bon accueil téléphonique pour l'image de l'entreprise
- > Donner les outils et les attitudes permettant d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique
- > Gérer en temps réel les situations critiques ou agressives

## ❖ THEMES ABORDES

- > L'importance d'un bon accueil téléphonique
- > Rappel sur les droits et devoirs de chacun
- > Les missions des personnels d'accueil :
  - Savoir se mettre à l'écoute
  - Transmettre une bonne image
  - La gestion des dossiers
- > Les particularités de la communication téléphonique
- > Analyse des comportements types lors d'un appel
- > Les facteurs de communication
- > Comprendre le point de vue de l'autre
- > Comprendre les préjugés du locataire
- > Comprendre et analyser la demande
- > Aider au mieux ses interlocuteurs
- > Savoir orienter le client
- > Savoir répondre
- > Identifier un risque de conflit
- > Comprendre les préjugés du client
- > Comment réagir face à un comportement inadapté de mon client
- > Comment appréhender les situations difficiles
- > Désamorcer un conflit
- > Professionnaliser son intervention
- > Savoir conclure un appel
- > **Exercices sur cas pratiques**