






# Accueil et écoute au téléphone

La communication téléphonique est de type "aveugle". C'est-à-dire que les communicants ne se voient pas... Ainsi, tous les signes visuels de communication qui soutiennent la parole manquent aux personnes.

L'accent sera mis ici sur le moyen de rendre opérationnelles ses connaissances et compétences techniques grâce à une optimisation relationnelle et communicationnelle.

## OBJECTIFS

-  Sensibiliser aux enjeux de la qualité de l'accueil téléphonique
-  Renforcer la qualité relationnelle de l'accueil
-  Garantir un traitement professionnel de tous les appels

## PROGRAMME

**Présentation du contexte et des spécificités du métier**  
Détermination d'objectifs

### Les besoins humains

Les besoins physiologiques et psychologiques  
L'importance du Moi-Enfant, véritable cœur psychologique de notre personnalité  
Analyse de nos besoins fondamentaux : Besoin d'identité (Image de soi)  
Besoin de reconnaissance (Strokes), Besoin de position de vie, etc.

### Comprendre les principes de communication adaptés au téléphone

Emetteur et récepteur  
La perception et les 3 traitements de l'information : sélection, distorsion et généralisation  
Questionner la personne  
L'aider à clarifier la situation / le contact adéquat (si nécessaire)  
Concerner qui ? Degré d'importance ? Degré d'urgence ?  
Vérifier si répondre rentre dans vos missions

### L'écoute active

Identifier son visiteur et adapter son accueil  
La voix  
Les attitudes et comportements à adopter pour être un professionnel de l'accueil

### Utiliser un langage efficace

La reformulation  
Le questionnement  
Le vocabulaire

### Faciliter la fluidité relationnelle

Les moyens de régulation (asservité... gestion des émotions...)  
Les risques d'un entretien mal conduit

### Gestion des appels entrant

Prise de contact - Identification de l'interlocuteur- Découverte  
Demande de l'interlocuteur - Traitement de la demande - Recueil des informations complémentaires  
Validation - Prise de congé

### Traitement des demandes

Transferts d'appels - Traitement différé - Rappel et suite à donner  
Recueil de la réclamation – Synchronisation - Traitement de la réclamation

### Gestion des appels sortant

Présentation de l'entreprise - Objectif de la demande - Formulation de la demande  
Prise de congé - Traitement CRM - Suivi de l'appel

**DUREE**

2 jours

**PUBLIC**

Personnels assurant un service d'accueil ou d'accompagnement

**Pré REQUIS**

Aucun

**EVALUATION**

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.  
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

**PEDAGOGIE**

Méthodes pédagogiques par exposés, exercices, mises en situations et jeux de rôle, débats et clarifications de modèles théoriques.

Remise de supports pédagogiques.

**INTERVENANTS**

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-police, etc...

**TARIFS**

Inter-entreprises à Paris  
Intra-muros en France entière  
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

**Vidéo de présentation**

