

FORMATION

ACCUEIL TELEPHONIQUE

« La voix humaine contient, elle aussi, un nombre étonnant de signaux : dès la première phrase au téléphone, on sait à qui l'on a affaire, son sexe, son âge, sa culture, son humeur agressive, abattue ou érotique, et même son niveau social »

Boris CYRULNIK

PRESENTATION RAPIDE

- **Organisation** : 2 jours soit 14 heures
- **Population visée** : Toute personne ayant à accueillir du public au téléphone (clients, patients...)
- **Public concerné** : Toute personne questionnant ses pratiques sur ce sujet
- **Prérequis** : Avoir si possible une première expérience d'accueil
- **Effectif** : 5 personnes minimum – 10 personnes maximum.

PROGRAMME

- **Objectifs pédagogiques** : A la fin de la formation, les stagiaires pourront :
 - ✓ Comprendre l'évolution des attentes des interlocuteurs
 - ✓ Connaître les fondamentaux de l'accueil au téléphone
 - ✓ Maîtriser des outils de base de l'accueil à distance
 - ✓ Comprendre les spécificités de l'accueil au téléphone
 - ✓ Savoir adapter son comportement à l'interlocuteur
 - ✓ Gérer les situations plus délicates à distance
- **Méthodes Pédagogiques** :
 - ✓ Alternance d'apports méthodologiques et de méthodes pratiques
 - ✓ Des apports illustrés
 - ✓ Des exercices de prise de conscience
 - ✓ Des tests
 - ✓ Des mises en situation
 - ✓ Des ateliers pratiques sur les mots, les termes efficaces
 - ✓ Des échanges en groupe
- **Méthodes d'évaluation des acquis, mesure de la satisfaction** :
 - ✓ Exercices/ quizz de connaissances
 - ✓ Simulation, mises en situation
 - ✓ Exercices, études de cas stagiaires
 - ✓ Evaluation de fin de stage
- **Profil formatrice** :
 - ✓ Consultante, formatrice, comédienne, spécialiste du comportement et de la relation à l'autre.
 - ✓ Psychologue du travail, formatrice depuis plus de 20 ans, elle anime régulièrement des formations sur l'accueil et sur la relation dans différents secteurs.

CONTENU DETAILLE

Jour 1 :

- Accueil- introduction, Présentations
- Contenu, Règles du jeu
- L'évolution du contexte, la nécessité de faire évoluer ses pratiques
- Les fondamentaux de l'accueil
- La distinction entre demande, attentes, besoins des interlocuteurs
- Personnaliser le contact, répondre aux questions
- Traduire son jargon pour créer la confiance
- L'importance de la voix, exercices de base
- Moduler sa voix, se synchroniser, les spécificités de l'accueil au téléphone

Jour 2 :

- Synthèse des acquis de la veille
- S'adapter au style de l'autre
- Faire preuve de pédagogie, expliquer calmement
- Répondre aux questions difficiles
- Gérer les situations plus délicates (Bavard, mal entendant, mauvaise foi,...)
- Savoir s'affirmer, rester ferme
- Evaluation du stage

TARIF

- **Intra** : Sur devis selon degré de personnalisation (10 participants maximum)
- **Inter entreprise** : 800 euros nets de TVA par personne pour les 2 jours
- **Particulier** : 600 euros nets de TVA par personne pour les 2 jours



Marie-Dominique QUILICI
Psychosociologue
Siège : 240 Chemin de cassis
13400 AUBAGNE
06.83.65.26.85

Kallista13@gmail.com
Site Internet : Kallista-Conseil.fr
Siret : 405 002 890 00052- APE 8559A
N° de déclaration d'activité : 93 13 13825 13
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état.