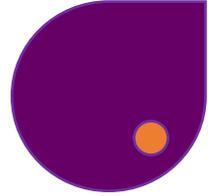


ASSURER UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ ET APPRENDRE À GÉRER LES APPELS DIFFICILES

**Nouveauté
2023**



Public

- ◆ Toute personne qui souhaite améliorer ses relations, accroître son confort en situation et transmettre une image professionnelle au téléphone

Prérequis

- ◆ Être en charge de relation téléphonique dans l'entreprise ou l'organisation



Préambule

La relation téléphonique est la « vitrine » de l'entreprise. Les personnes en charge donnent la première impression ; elles sont « en première ligne ». Chaque interlocuteur doit être mis dans les meilleures conditions possibles. Une belle adresse, un bel endroit ne suffisent pas ! La relation téléphonique, quel que soit l'objectif ou le type d'interlocuteur, est déterminant pour l'image de marque.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Comprendre les enjeux et les exigences de la relation téléphonique pour les interlocuteurs
- ◆ Valoriser la qualité de service et l'image de l'entreprise.
- ◆ Réussir la communication téléphonique et physique avec la méthode des 4 C
- ◆ Développer ses qualités de communicant pour faire face aux situations délicates et aux appels difficiles

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Adopter la posture « client/fournisseur » dans leur quotidien
- ◆ Mettre en œuvre des automatismes pour pratiquer une relation téléphonique performante
- ◆ Appliquer des méthodes et des techniques qui facilitent la satisfaction des interlocuteurs : répondre aux attentes, donner la « bonne » information, convaincre
- ◆ Traiter les situations délicates et les appels difficiles avec tact et diplomatie

Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

Programme

Séquence 1 – Comprendre les enjeux et les exigences de la relation téléphonique pour les interlocuteurs

1.1 Identifier les 3 enjeux et les mettre en parallèle avec les besoins des interlocuteurs

1.2 Cerner les rôles de la relation téléphonique : renseigner, conseiller, orienter

Exemples d'activités pédagogiques

Ateliers en sous-groupe : « enjeux des actions » et « rôles et responsabilités »

Création d'une fiche mémo : les règles d'or

#Séquence 2 - Valoriser la qualité de service et l'image de l'entreprise

2.1 Faire son autodiagnostic

Exemples d'activités pédagogiques

Réalisation d'un autodiagnostic « quel est mon profil au téléphone ? » avec débriefing : ce qu'il faut consolider et ce qu'il faut améliorer

#Séquence 3 - Réussir la communication téléphonique avec la méthode des 4 C

3.1 C comme Contact : savoir créer le contact

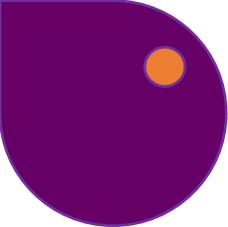
3.2 C comme Connaître : s'intéresser à l'autre, savoir poser les « bonnes » questions

3.3 C comme Convaincre : argumenter

3.4 C comme Conclure : savoir prendre congé

Exemples d'activités pédagogiques

Exercices d'application des méthodes et mises en situations sur des cas réels



ASSURER UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ ET APPRENDRE À GÉRER LES APPELS DIFFICILES

Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

Tarif

- ◆ 1200€ à 1500€ net* pour un groupe de 3 à 10 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



#Séquence 4 – Développer ses qualités de communicant pour faire face aux situations délicates et aux appels difficiles

4.1 Identifier « le profil » des interlocuteurs : mode de fonctionnement et de communication

4.2 Traiter les situations délicates selon le profil de l'interlocuteur

4.3 Appliquer des techniques de gestion et de situations tendues qui préservent la relation malgré la situation

Exemples d'activités pédagogiques : mises en situation sur des cas réels

Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz

Remise d'une bibliographie et de vidéos

En amont de la formation

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation qui permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Référente handicap :

Isabelle Thiefine - isabelle.thiefine@mirtain.com

Les + de la formation

Formation interactive comportant de multiples mises en situation d'accueil

Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale : 100% des stagiaires recommandent nos formations*

*Expertise de la formatrice : 90%***

** toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2022*

*** Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2022*

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2023

Pour toute inscription et informations :

Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – elisabeth@mirtain.com



** Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires*