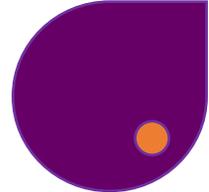


# ASSURER UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ ET APPRENDRE À GÉRER LES APPELS DIFFICILES



## 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

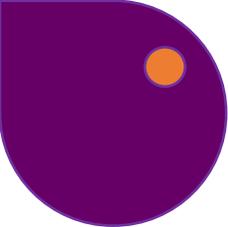
3.2 C comme Connaître : s'intéresser à l'autre, savoir poser les « bonnes » questions

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

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thieffine – [isabelle.thieffine@mirtain.com](mailto:isabelle.thieffine@mirtain.com)

## Les + de la formation

*Formation interactive comportant de multiples mises en situation d'accueil*

### Indicateurs de satisfaction

**99 %\*** des stagiaires recommandent nos formations  
**Expertise de la formatrice : 92%\*\***

*\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024*

*\*\* Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2024*

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

Catalogue 2025

Pour toute inscription et informations :

Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)



MAJ : janvier 2025

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