

MANAGEMENT

Formation donner et laisser une bonne image de votre entreprise au téléphone

Durée : 2 jours (14 h)

Public : Assistants et standardistes, services clients et SAV, commerciaux et responsables de la relation client, secrétaires et agents administratifs, toute personne assurant des interactions téléphoniques au sein de l'entreprise.

	Code produit	Tarifs *	Participants	Modalités spécifiques
INTRA	M2048	2 690 € pour 1 groupe	De 1 à 8 participants	

* Les tarifs sont nets de TVA, les formations en INTRA engendrent des frais > Nous consulter

Objectifs :

- D'utiliser les outils d'un accueil professionnel
- De donner et de laisser une bonne image de l'entreprise

Programme :

1. Maîtriser les règles de base de l'accueil téléphonique professionnel

- Comprendre l'importance d'un accueil téléphonique professionnel pour l'image de l'entreprise.
- Adopter une attitude courtoise et dynamique dès le début de l'appel.
- Apprendre à structurer un appel : introduction, gestion de la demande, conclusion.
- Utiliser une trame structurée et partagée.

2. Comprendre les limites de la communication au téléphone

- Identifier les défis liés à l'absence de communication non verbale (gestes, expressions faciales).
- Renforcer l'impact de la voix, du ton et du choix des mots pour compenser ces limites.
- Adapter son discours en fonction des indices auditifs et des réactions de l'interlocuteur.

3. Aligner sa présentation avec l'image de l'entreprise

- S'assurer que sa présentation reflète les valeurs et l'identité de l'entreprise.
- Employer un langage cohérent avec le positionnement de l'entreprise (professionnel, chaleureux, dynamique).
- Maintenir une communication fluide et précise pour renforcer la crédibilité.

4. Utiliser des mots force pour capter l'attention

- Découvrir les expressions et mots positifs qui inspirent confiance et professionnalisme.
- Éviter les formulations négatives ou floues qui peuvent nuire à l'image perçue.
- S'entraîner à utiliser des tournures de phrases affirmatives et engageantes.



5. Cerner les attentes et besoins de l'interlocuteur

- Poser les bonnes questions pour comprendre précisément la demande.
- Écouter activement pour repérer les attentes exprimées et implicites.
- Reformuler pour valider la compréhension et instaurer un climat de confiance.

6. Proposer des solutions adaptées

- Analyser les besoins pour apporter une réponse claire et pertinente.
- Être proactif en proposant des alternatives en cas de contrainte ou d'imprévu.
- Personnaliser les solutions pour répondre au mieux à la situation de l'interlocuteur.

7. Expliquer et argumenter les solutions proposées

- Présenter les avantages et bénéfices des solutions de manière convaincante.
- Répondre aux objections avec des arguments factuels et positifs.
- S'assurer que l'interlocuteur a bien compris et adhère à la proposition.

8. Mesurer et améliorer la qualité de l'accueil téléphonique

- Identifier les indicateurs clés de qualité pour évaluer la satisfaction des interlocuteurs.
- Recueillir les feedbacks pour ajuster et améliorer les pratiques.
- Intégrer les bonnes pratiques pour offrir un accueil téléphonique irréprochable.

Prérequis :

Savoir parler et écrire la langue française.

Moyens techniques et pédagogiques :

- Salle équipée de chaises et tables permettant la projection de supports informatiques (écran ou mur blanc)
- Ordinateur et vidéoprojecteur
- Un tableau

Intervenant et moyens d'encadrement :

Les formateurs / consultants en management sont spécialisés dans l'optimisation des performances, offrant des solutions stratégiques et opérationnelles adaptées aux besoins des entreprises.



 **Modalités d'évaluation :**

Mises en situation.

 **Informations complémentaires :**

A l'issue de la formation, les participants recevront un compte-rendu ainsi que les supports utilisés lors de la formation.

 **Certification Qualité :**



CATEGORIE D'ACTION CONCERNEE :

L. 6313-1 – 1 : Les actions de formation

