

# ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



## OBJECTIFS & COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Adapter l'accueil téléphonique à chaque personne,
- Répondre avec efficacité et faire preuve d'initiative,
- Développer l'image de marque de l'entreprise.

## PARTICIPANTS

Toute personne ayant une mission de réception d'appels téléphoniques dans le cadre de son activité professionnelle.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel dans une salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur, paperboard, postes informatiques à disposition, supports d'exercices remis à l'entrée en stage

## PRÉ-REQUIS

### NIVEAU D'ENTRÉE & DE SORTIE

Aucun pré-requis.

Formation qualifiante : attestation de fin de formation.

## PROGRAMME

CE-10

2 JOURS  
14 HEURES

4 À 8 PARTICIPANTS

INTRA OU INTER  
SUR MESURE

350 € / JOUR\*



[www.contact@modula-formation.com](mailto:www.contact@modula-formation.com)



05 56 44 58 68

**+ de formations sur :**

[www.modula-formation.com](http://www.modula-formation.com)

## TECHNIQUES D'ENCADREMENT

Formation en présentiel dispensée par un formateur professionnel dans le secrétariat et le standard téléphonique.

# PROGRAMME

## LES RÔLES ET LES MISSIONS DANS UNE FONCTION DE PREMIER "ACCUEIL"

- Mesurer les exigences dans la réussite de l'accueil
- Traduire un esprit d'accueil dans les relations avec le client
- Développer l'image de marque de l'entreprise et l'esprit de service

## LA COMMUNICATION AVEC LE CLIENT

- Utiliser un vocabulaire choisi et personnalisé
- Éviter les mots négatifs et parasites
- Moduler et adapter sa voix
- Adopter la bonne intonation et le sourire
- Pratiquer l'écoute active et l'ouverture au dialogue
- Reformuler les attentes
- Faire preuve d'empathie

## LA RÉCEPTION D'APPELS

- Savoir se présenter et présenter son entreprise
- Identifier son interlocuteur afin de mieux répondre à ses attentes
- Écouter, questionner et reformuler
- Atténuer l'agressivité: les comportements efficaces

## L'ORGANISATION DU MESSAGE

- Organiser son discours
- Renseigner et satisfaire les attentes du client
- Fidéliser par la qualité de l'accueil
- Prendre congé et conclure élégamment