



## **QUALITE DE L'ACCUEIL ET DU SERVICE AU TELEPHONE**

### **PUBLIC :**

- Tout public d'entreprise amené à répondre au téléphone

### **PRE-REQUIS :**

- Aucun

### **OBJECTIFS DE LA FORMATION :**

- Pratiquer les méthodes d'écoute active dans ses échanges
- Maîtriser les fondamentaux de l'accueil en face à face et au téléphone
- Gérer la communication et la circulation des informations
- Gérer les situations délicates
- Valoriser l'image de l'Entreprise par un accueil téléphonique performant

### **MODALITES :**

- Peut être réalisée en inter, intra ou en individuel en fonction de la demande
- Peut être réalisée en présentiel ou distanciel en fonction de la demande

### **MOYENS PEDAGOGIQUES :**

- Exposés
- Exercices d'application sur les cas concrets
- Jeux de rôles
- Echanges d'expérience

### **MODALITES D'EVALUATION :**

- Exercices et contrôles tout au long de la formation
- Quiz

### **MODALITES D'ACCES AUX PERSONNES TH :**

- Nous mettons tout en œuvre pour rendre accessible nos formations afin d'établir les modalités d'adaptation nécessaires, merci de nous contacter en amont de toute inscription.

## PROGRAMME

9h – 10h30

- **Introduction : le mécanisme de la relation**
- **Les méthodes d'écoute active**
  - La transmission d'un message
  - Le questionnement
  - Les silences
  - Faire la part des choses
  - La reformulation
  - Les 10 commandements
  - Pourquoi nous écoutons mal
- **Les fondamentaux de l'accueil en face à face et au téléphone**
  - Les règles d'or d'un bon accueil
  - Les attitudes positives et la pratique de l'empathie
  - L'orientation et la prise en charge

10h45 – 12h30

- **Gérer les appels et optimiser la circulation des informations**
  - Avantages et inconvénients du téléphone
  - Les règles d'or du téléphone efficace
  - La gestion de l'appel
  - La conclusion positive
  - Les courriers électroniques

13h30 – 17h avec 15' de pause

- **Gérer les situations délicates**
  - La gestion des réclamations
  - Le traitement des attitudes
- **Valoriser l'image de l'Entreprise par un accueil téléphonique performant**
  - Téléphone et image de marque
  - Efficacité personnelle pour un service de qualité
    - ✓ Les règles d'or de l'efficacité
    - ✓ La table des lois et les lois du temps
- ✓ **Conclusion de la session**

**Lieu : UPE66 – 17 rue Camille Pelletan – PERIGNAN**

**Durée : 1 jour – 7 heures**

**Dates : 24/11/2021**

**Horaires : 09h00/12h30 & 13h30/17h00**

**Tarif adhérent : 350,00 € Net de taxes**

**Tarif non adhérent : 500,00 € Net de taxes**

**1 Place au Central parking offerte**

**Formateur : Gérard HUDELET**

**Contact : Sylvie DEVEZE – UPE66 – 17 rue Camille Pelletan – 66000 PERPIGNAN**

**Tél : 04 68 34 99 26 ou [sylvie.deveze@upe66.com](mailto:sylvie.deveze@upe66.com)**

**Enregistré sous le numéro Siret : 77619006800028 – Code APE : 9411Z**

**N° de déclaration d'activité : 91 66 01801 66**