

Formation Réussir l'accueil téléphonique

Efficacité professionnelle

Référence de la formation : **T017**

Villes : **Colmar, Strasbourg, Mulhouse**

Apprenez à maîtriser l'accueil téléphonique de votre structure pour une gestion de la relation client efficace et personnalisée.



**En présentiel ou
à distance** **Accessible**

Tarif Inter : **Nous consulter**

[Tarif intra sur demande](#)

Mise à jour le 29 août 2025

Ce programme a évolué !

Retrouvez notre nouveau module [Formation Réussir l'accueil en entreprise](#)

Vous êtes secrétaires, employés, standardistes ou de manière générale, amenée à répondre au téléphone ? Vous souhaitez améliorer votre accueil téléphonique ?

A distance ou en présentiel, cette formation vous permettra de prendre conscience de l'importance de l'accueil téléphonique personnalisé pour la promotion et l'image de marque de votre entreprise.

Objectifs de la formation

- Mettre en évidence l'importance de l'accueil pour la promotion de l'image de marque de l'entreprise
- Permettre aux participants de gérer la relation avec le public ou la clientèle de façon efficace et personnalisée
- Mettre en évidence des comportements au téléphone et à l'accueil permettant de mieux gérer la relation
- Selon les situations gérées par les stagiaires, les simulations permettent d'approfondir les techniques à mettre en œuvre pour les accueils spécifiques.

A qui s'adresse la formation ?

Public

- Secrétaires, employés, standardistes et toute personne amenée à répondre au téléphone

Pré-requis

- Aucun

Programme de la formation

1. Spécificité de l'accueil au téléphone

- La réception de l'accueil
- La disponibilité à l'appel
- Le comportement au téléphone, le langage, l'expression, l'attitude
- La mise en valeur du message : le sourire, la voix...
- La recherche de l'interlocuteur
- La gestion des attentes

2. Gérer les réclamations

- Développer l'écoute active, la réceptivité et l'empathie
- Etablir objectivement et complètement les faits : questionner, reformuler
- Agir et proposer des solutions
- Conclure : obtenir l'accord du client
- Adopter un comportement « gagnant-gagnant »
- Apprendre à dire non sans casser la relation

3. Le stress

- Les causes - Les conséquences
- Le mécanisme du stress
- Les différents types de stress
- Les types de personnalités prédisposées au stress
- Les équilibres physiques et affectifs

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

La session fera alterner les apports théoriques et les exercices pratiques, enregistrements téléphoniques, etc.

Outil pédagogique utilisé : téléphone

Évaluation des connaissances

Attestation d'évaluation des acquis

Attestation de suivi de formation

Chiffres clés

92 %

de recommandation
en 2025

93 %

de satisfaction
en 2025

81 %

de réussite CCE
en 2025