

Formation Réussir l'accueil téléphonique

Efficacité professionnelle

Référence de la formation : T017

Villes: Colmar, Strasbourg, Mulhouse

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





En présentiel ou Accessible à distance

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

Pré-requis

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

• 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 conséguences
- 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

93 %

de recommandation en 2024

90.5 %

de satisfaction en 2024

7266

nombre de stagiaires en 2024