



## Professionnaliser son accueil téléphonique

### Public

Hôtesse d'accueil  
Standardistes  
Secrétaires  
Assistants

### Durée

**2 jours**  
non consécutifs  
à 3 semaines d'intervalle

### Evaluation & Suivi

Une évaluation à chaud est effectuée à la fin de la formation par les stagiaires à l'aide d'un questionnaire.

A l'issue de la formation, le consultant ECOFAC reste à disposition des participants pour répondre aux questions et/ou difficultés rencontrées lors de la mise en pratique de la formation.

### OBJECTIFS

- ➔ Accueillir au téléphone en valorisant l'image de marque
- ➔ Renseigner et orienter ses correspondants
- ➔ Faire face à toutes les situations
- ➔ Découvrir l'impact commercial de l'accueil téléphonique

### CONTENU

L'accueil téléphonique est comme un visage accueillant. La voix qui nous accueille nous fait entendre la convivialité et le professionnalisme. Les propos sont clairs, structurés, chaleureux et apporte de la considération. Accueillir s'est aussi un acte commercial.

#### La voix de l'entreprise

- Les composantes de la communication par téléphone
- Les attentes des interlocuteurs
- L'image de marque de l'entreprise
- La considération et le service

#### Un accueil structuré

- La présentation
- Les techniques d'écoute et de reformulation
- Orienter son interlocuteur
- Le choix des mots
- Les expressions à bannir
- La mise en attente et la reprise de ligne
- Traiter la demande
- 

#### L'accueil commercial

- Quels arguments préparer en fonction des questions récurrentes
- Maîtriser le temps
- Recadrer avec courtoisie
- Rassurer son interlocuteur inquiet
- Maîtriser les agressifs, les impatientes, les impolis...
- S'adapter aux différents types d'interlocuteurs

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Des mises en situation.

Des supports et exercices spécifiques au secteur.

Des ateliers élaborés par le consultant en lien avec l'entreprise à partir de situations concrètes de terrain des participants.

Entre chaque session de formation, élaboration d'une mission personnalisée à atteindre en intersession.

Utilisation d'un carnet de route qui comportera un plan d'action qui accompagnera le participant dans sa démarche

