

## ACCUEIL | Professionnaliser sa relation client au téléphone

### PROGRAMME

3 jours

#### 1. L'IMPORTANCE D'UN ACCUEIL DE QUALITE

- Qu'est-ce que l'accueil ?
  - \* Image de marque
  - \* Empathie
  - \* Première image donnée
- La prise de conscience de l'image que l'on donne
  - \* Le langage
  - \* L'intonation
  - \* Le non-verbal
- Homogénéiser les pratiques d'accueil
  - \* Définir une présentation commune
  - \* Individualiser son contact
  - \* Optimiser sa gestion du client

#### 2. LA GESTION DES CLIENTS PAR TELEPHONE

- La méthode d'accueil : les 4 « C »
  - \* La prise de contact
  - \* La prise en charge
  - \* Assurer la communication
  - \* La prise de congé
- Les attitudes lors de l'échange téléphonique
  - \* Les 7 « P » : les 7 critères de bonne gestion d'un échange téléphonique
  - \* L'empathie
  - \* L'écoute active
  - \* La reformulation
  - \* La synchronisation

#### 3. LA GESTION DE L'APPEL TELEPHONIQUE

- Décoder les attentes exprimées ou non exprimées du client
- Le jeu du questionnement pour affûter notre écoute
- Savoir présenter la prise de message
- Le suivi du message :
  - \* Trouver le bon interlocuteur
  - \* Informer au bon moment
  - \* Apprendre à gérer ses émotions pour ne pas se mettre à la place de notre interlocuteur

### OBJECTIFS

- Améliorer l'image de l'établissement par un accueil de qualité
- Développer un état d'esprit service en homogénéisant les pratiques d'accueil
- Maîtriser les étapes d'un entretien au téléphone pour créer un climat de confiance
- Gérer les situations délicates
- Se maîtriser en cas de difficultés

### MÉTHODE

- Apports théoriques
- Echanges
- Applications pratiques
- Enregistrements d'appels

#### 4. S'ADAPTER AUX SITUATIONS DIFFICILES

- L'Affirmation de soi
- L'Assertivité
- Savoir remédier aux situations de blocage
- Les différents types de clients :
  - Les mécontents
  - Les agressifs
  - Les supérieurs
  - Les provocateurs...