

## Accueillir et renseigner la clientèle au téléphone

Performance commerciale  
Ref. ARC



### Objectifs

- Faire le point sur sa pratique téléphonique, et se perfectionner.
- Expérimenter les techniques de l'entretien téléphonique d'accueil en réception d'appel.
- Gérer le relationnel face à des interlocuteurs difficiles.

### Pédagogie

- La formation offre un enchaînement d'exercices et de simulations.
- La pédagogie active utilise de nombreux enregistrements audio qui sont réécoutés avec les participants, accompagnés de commentaires individualisés.
- 70% de la formation est composée d'exercices pratiques appliquant directement les techniques travaillées.
- Favoriser l'échange et le partage d'expériences.

### Prérequis

- Aucun.

### Public concerné

- Assistantes et personnels administratifs en relation téléphonique avec les clients.

### Préparation

- 3 semaines avant le stage chaque participant reçoit une convocation avec un questionnaire à compléter et nous retourner afin d'identifier ses axes de perfectionnement.



### Et ensuite..., en option

Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec le formateur, répartis sur 3 mois
- Ou 2 heures d'entretien en face à face

## Programme

- **Découvrir les principes de l'accueil téléphonique**
  - Prendre en compte les points-clés d'un bon accueil au téléphone : la présence, l'image, la responsabilité de chacun, les enjeux de l'entreprise.
  - Gérer la déperdition d'informations: attente en ligne ...
  - Recadrer ses propres craintes et adopter l'attitude « je souris, ça s'entend ».
  - Aborder les différentes étapes de l'entretien téléphonique.
- **Recevoir un appel et savoir accueillir**
  - Se présenter et présenter son entreprise : s'exprimer en accord avec l'image de son entreprise et ses valeurs.
  - Avoir une attitude de service : intonation agréable, savoir identifier l'interlocuteur, savoir faire patienter.
  - Savoir transmettre un appel à un autre interlocuteur ou collègue en étant concis.
  - Reprendre un appel et savoir enchaîner.
- **Renseigner et orienter les appels**
  - Développer ses capacités d'écoute et de synthèse.
  - S'exprimer de façon claire et précise.
  - Poser les bonnes questions pour comprendre la situation de l'interlocuteur.
  - Faire parler ses correspondants et les comprendre.
  - Répondre clairement et précisément aux questions des interlocuteurs sans digression ni déperdition d'information.
  - Comment filtrer et faire barrage tout en restant agréable ?
- **Faire face aux interlocuteurs difficiles**
  - Savoir gérer : un anonyme, un intrus, un mal aimable, un agressif.
  - Répondre aux réclamations, objections et critiques.
  - Devancer les réclamations pour les prévenir.
  - Comment préparer le terrain pour annoncer un correspondant difficile, avant de le transmettre en interne, à un collègue ?
- **Conclure l'appel**
  - Quand et comment conclure un appel ?
  - Prendre des messages écrits, lisibles et explicites pour les transmettre par e-mail ou par bloc-notes.
  - Savoir prendre congé d'un correspondant
- **Gérer les suites de l'appel**
  - Organiser le suivi des appels : à qui transmettre, sous quelle forme (écrit ou oral), quand ?
  - Savoir transmettre un message à l'oral : laisser des messages pertinents sur les répondeurs en cas d'absence.
  - Tenir à jour un archivage de transmission.