

**COMU-  
14**

## Accueil téléphonique et physique

### CONTENU

#### OBJECTIFS

Prendre conscience de l'intérêt d'améliorer et/ou de modifier les pratiques actuelles de l'accueil.

Comprendre les rapports entre l'image individuelle et l'image de l'entreprise.

Mener une prestation d'accueil c'est-à-dire :

- o Recevoir, accueillir, orienter
- o Écouter, comprendre
- o Renseigner

Initier un processus d'amélioration personnelle.

#### PUBLIC CONCERNÉS ET PRÉ-REQUIS

Toute personne de l'entreprise en relation avec les clients en face à face et/ou au téléphone.

Aucun pré-requis.

#### MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Formation action avec alternance de théorie et de pratique avec cas concrets et mises en situation.

Supports numériques, vidéos, photos.

8 personnes maximum par formateur.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS ET DOCUMENTS DÉLIVRÉS

Évaluation continue des connaissances.

Délivrance d'une Attestation d'assiduité.

#### DUREE

2 jours soit 14 heures

#### NOTION D'ACCUEIL ET DE QUALITÉ DE SERVICE

- Définition et rôle de chacun dans la relation d'accueil
- Notion de qualité de service

#### LE COMPORTEMENT ET LES QUALITÉS NECESSAIRES À L'ACCUEIL

- Le sourire
- L'empathie
- L'attitude professionnelle
- L'importance du premier contact
- L'interprétation des comportements physiques

#### LA COMMUNICATION VERBALE

- Le langage positif

#### LES OUTILS POUR UNE BONNE RELATION COMMERCIALE

- La présentation
- L'écoute
- La reformulation
- Le questionnement
- Les étapes de l'entretien commercial
- La conclusion

#### MAITRISER LES SPECIFICITÉS DE L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE

- Les particularités de l'entretien téléphonique
- L'attitude physique
- Prise de ligne et présentation
- La mise en attente
- L'annonce de l'absence
- Autres situations propres au contexte des participants

#### ETUDE DE CAS PARTICULIER

- La non compréhension
- Les bavards
- Faire face à l'agressivité
- Autre cas

#### INTERFORMAT

20 rue Hippolyte Foucault - CS 72137 – 72021 LE MANS CEDEX 2

Tél. : 02.43.40.83.40 – Fax : 02.43.40.83.41

[interformat72@interformat.fr](mailto:interformat72@interformat.fr)

#### INTERFORMAT

Technopôle – Bât.L – 2 rue Albert Einstein – 53810 CHANGÉ

Tél. : 02.43.56.05.05 – Fax : 02.43.56.47.66

[interformat53@interformat.fr](mailto:interformat53@interformat.fr)