



## Communication

# L'accueil téléphonique efficace

Durée : 2 jours

## Pour qui ?

Tous les collaborateurs de l'entreprise qui

utilisent le téléphone (interne et/ou externe)

## Pré-requis

Aucun

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de ce module, les participants seront capables de :

Prendre en charge efficacement la demande du client (interne /externe)

Créer une relation d'écoute et de compréhension

Conduire l'entretien téléphonique

Développer des attitudes commerciales

## Avant la formation

Travail entre le manager et ses équipes pour :

- Remonter les attentes et adapter le module
- Communiquer sur la formation
- Anticiper l'accompagnement après-formation

## Contenu

- Rappeler les règles de base de la communication par téléphone
  - Faire entendre le sourire
  - Développer une expression claire
  - Communiquer son assurance et sa conviction
- Structurer l'entretien téléphonique
  - Accueillir avec un état d'esprit positif : « je rends service »
  - Créer une relation de confiance
  - Montrer sa disponibilité
  - Exprimer son empathie
- Comprendre la demande du client
  - Développer l'écoute active
  - Poser les bonnes questions
  - Reformuler les attentes , diagnostiquer la situation
- Proposer des solutions
  - Structurer son explication
  - Adapter son langage à l'interlocuteur
  - Développer le « réflexe commercial »
- Maîtriser le déroulement de l'entretien
  - Re-center les échanges
  - Gérer une tension, un mécontentement
- Conclure efficacement l'entretien
  - S'engager sur un plan d'action, assurer un suivi
  - Prendre congés courtoisement

## Méthodes pédagogiques

- Participation active des stagiaires
  - Travail sur des cas réels sous forme d'entraînement
  - Utilisation d'un magnétophone pour faciliter l'analyse objective et renforcer la confiance en soi
  - Mise en application systématique de toutes les méthodes et techniques
  - Fixation d'objectifs individuels de progrès après la formation

## Documents remis

- Fiche aide mémoire
- Guide d'auto entraînement décliné en démarches observables
- Guide d'accompagnement pour les managers

## Après la formation

- Chaque participant évalue l'atteinte de ses propres objectifs de progrès et il identifie son plan d'action de mise en pratique
- Entraînement en équipe lors des réunions