

## L'accueil téléphonique : chouette, vos clients vous appellent ! Instaurez un climat favorable dès le 1er contact

La prise en charge de vos interlocuteurs en réception d'appel est essentielle et mérite une réelle attention. Souvent négligé, il fait la force de ceux qui le soignent. Une fois l'enjeu mesuré, choisissez votre camp !

**Public : Toute personne en charge de l'accueil téléphonique au sein de l'entreprise ou recevant des appels de façon régulière**

**Durée : 1 jour**

**Prérequis : Cette formation ne nécessite aucun prérequis**

**Tarif : [Nous consulter](#)**

### **Objectifs :**

- ✓ Reprendre les bases de ma relation client à distance et ses particularités.
- ✓ Adaptation à votre activité et vos publics accueillis
- ✓ Acquérir de bons réflexes pour développer son efficacité et véhiculer l'image de l'entreprise à travers la satisfaction client
- ✓ Réfléchir sur les conséquences d'un accueil réussi pour soi, l'entreprise et son interlocuteur

### **1. Les fondamentaux en réception d'appel**

L'impact de l'accueil pour l'entreprise, pour mon image personnelle  
Créer dès le départ un climat propice à l'échange  
Savoir s'adapter aux différents types de clients  
Définir les types de demandes et vérifier les réponses possibles  
Faire preuve de réactivité, s'engager dans les solutions proposées  
Rester maître de l'entretien  
Réflexion sur l'environnement et l'organisation liés à l'accueil

### **2. La structure d'un entretien téléphonique**

De l'accueil à la conclusion  
Reformuler pour s'assurer de sa bonne compréhension  
Identifier son interlocuteur et sa demande par un questionnement approprié  
La prise de message et le transfert d'appel  
Prendre plusieurs : pourquoi, comment

### **3. Optimiser son niveau de langage**

Caractéristique de la communication verbale  
L'impact du discours sur son interlocuteur  
Les mots forts et expression positive  
Faire du langage un atout  
Sortir des caricatures et apparaître professionnel  
Soigner son vocabulaire pour avoir un discours positif et efficace  
Les expressions et attitudes à bannir au téléphone

Notre méthode : Méthode pragmatique et participative avec mises en situation, Alternance d'apports fondamentaux et d'exercices pratiques, Un aide-mémoire propre à l'entreprise est réalisé par les participants en travail en synthèse