

## ACCUEIL TELEPHONIQUE ET GESTION DES PLAINTES

La formation accueil téléphonique vous permet d'acquérir des techniques pour offrir un accueil téléphonique professionnel, de maîtriser les étapes d'un entretien, gérer les tensions et les plaintes pour la satisfaction du client. L'accueil téléphonique pour maîtriser votre durée d'appel, répondre à l'exigence temps et qualité, vous affirmer au téléphone face aux situations difficiles tout en traitant votre interlocuteur avec courtoisie.

### POINT CLÉS

#### LE NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLE REQUIS

Compréhension de la langue française. Etre dans une fonction de contact les clients et fournisseurs, hotline, service clientèle, maintenance, depuis 6 mois.

#### DURÉE

1 jour

#### PUBLIC

Tout le personnel en contact, avec les clients et fournisseurs de l'entreprise : hotline, personnel d'accueil, service clientèle, maintenance, mise en service.

#### OBJECTIFS

Développer l'image de votre entreprise et l'efficacité de votre personnel par un accueil approprié. Cerner les attentes des clients, adopter une attitude adéquate et personnalisée, structurer efficacement son entretien.

#### MÉTHODOLOGIE

Fournir des méthodes claires et simples directement applicables (exercices pratiques sur les notions présentées) et mises en situation par des jeux de rôles.

#### LES MOYENS TECHNIQUES

Salles spacieuses en U ou en carré, permettant des exercices en sous-groupes. Equipement pour projecteur, diaporama en Powerpoint et/ou slides, fiches synthèse / mémo, manuel pédagogique, tableau papier.

#### LES MOYENS D'ENCADREMENT

Encadré par un formateur confirmé avec expérience professionnelle

#### LES MOYENS D'EVALUATION MIS EN OEUVRE ET SUIVI

Contrôle des acquis par le formateur. Émargement. Attestation de fin de formation.

### Partie 1 : Définition de l'accueil « idéal » & des « moments de vérité »

Il s'agit ici d'impliquer chacun et de lui faire prendre conscience de son rôle et de ce qui génère une perception négative ou positive chez son interlocuteur.

Définition d'un accueil de référence.

### Partie 2 : Comment gérer la conversation téléphonique

Ce deuxième (et important) chapitre est consacré aux différentes phases de l'entretien (accueil, traitement et conclusion).

Les éléments clefs sont détaillés ci-après :

#### Accueil physique et téléphonique : les règles à respecter

- Importance et gestion de la voix
- Ecoute active : exercice
- Reformuler : pourquoi et comment ?
- La notion d'empathie et son importance : exercice
- Techniques de questionnement : exercice

**Les différents types d'entretiens : orienter, fournir des informations, conseiller, résoudre un problème, transférer**

***Le traitement/la résolution de la question/du problème :***

- Le traitement/la résolution de la question/du problème : les phases du traitement de la demande
- Eviter les excuses et endosser la responsabilité
- Comment éviter le jargon professionnel (exercice de simplification)
- L'importance de la formulation : mots positifs et négatifs
- Expressions à éviter (doute & insécurité)

**Les 3 éléments pour une clôture parfaite**

- Résumer
- Vérifier la compréhension & s'assurer qu'il n'y plus de questions
- Remercier et saluer

Approche : chaque notion est brièvement présentée et illustrée par un exercice

**Partie 3 : La gestion des plaintes, de l'agressivité et du stress**

- Comprendre ce qu'est l'agressivité
- Apprendre à calmer l'agressivité d'autrui/éviter l'escalade
- Maîtriser ses émotions, gérer son stress et rester professionnel
- Synthèse et suivi de l'entretien
- Clôture de l'entretien

Approche : démonstrations, exercices basés sur des cas réels & débriefing  
Plan d'action personnalisé dans la phase de conclusion