



# Accueil téléphonique : développer l'image de marque de l'entreprise

**1 jour(s), soit 7 heures**

Programme de formation

## Public visé

Toute personne étant en situation d'accueil téléphonique

## Pré-requis

Pas de prérequis

## Objectifs pédagogiques

Optimiser l'accueil téléphonique et valoriser l'image de l'entreprise  
Maîtriser les différentes phases de l'entretien téléphonique  
Gérer les demandes et messages

## Description / Contenu

### Diagnostic in situ

Mise en situation de chaque participant  
Ecoute et évaluation  
Débriefing et adaptation des méthodes

### L'accueil téléphonique, image de marque de l'entreprise

Les fondamentaux de l'accueil téléphonique  
Les attentes de la clientèle au téléphone  
L'art de la réponse  
Gérer un client mécontent  
Le processus d'accueil téléphonique  
Les procédures et documents  
Attitude / comportement

### Mise en pratique

Mises en situation de chaque participant post apports théoriques en situation de réception d'appels :

- Observations
- Corrections
- Optimisation
- Débriefing

## Modalités pédagogiques

Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques.  
Mises en situation et échanges d'expérience.

## Moyens et supports pédagogiques

Salles équipées : vidéoprojecteur et paperboard. Chaque stagiaire dispose d'un support de cours papier ou électronique et de matériel de prise de notes

## Modalités d'évaluation et de suivi

Compte rendu de fin de formation et analyse interne  
Questionnaire « évaluation de la formation » rempli par le stagiaire

### **Validation de stage**

Attestation de stage

### **Profil du formateur**

Professionnel de l'accueil, expert en communication

### **Lieu**

JCD and CO - 193 RUE DU GENERAL METMAN, 57070 METZ France

### **Informations sur l'accessibilité**

La formation est accessible aux personnes à mobilité réduite et toute demande d'adaptation peut être étudiée en amont de la formation en fonction du besoin des personnes. Nous contacter pour plus d'informations.