



**PROGRAMME DE FORMATION**  
**ACCUEIL TELEPHONIQUE EN ENTREPRISE**

**Objectifs pédagogiques**

Ce stage de formation sur l'accueil et la relation client a pour objectif de maîtriser les techniques professionnelles de l'accueil téléphonique. Vous serez ainsi en mesure de donner une image qualitative et positive de votre établissement par téléphone

**Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire

**Public concerné**

Tout public amené à accueillir des clients : commerces, tourisme et loisirs, etc.

**Moyens et supports pédagogiques**

Formation en distanciel (Visio) : Cours particuliers ou en groupe dispensés en Visio par l'un de nos formateurs.

Formation en présentiel : Cours particuliers ou en groupe dispensés en présentiel par l'un de nos formateurs.

**Moyens d'évaluation des acquis**

A chaque fin de cours, il y a des exercices (mise en situation) permettant au stagiaire de valider les connaissances acquises lors de celui-ci.

**Moyens d'encadrement**

Le stagiaire sera contacté par le formateur au démarrage de sa formation, pour évaluer ses besoins, envies, et objectifs de celle-ci.

Suite à ce premier contact, nous serons disponibles pour le stagiaire à tout moment pendant toute la durée de sa formation par téléphone ou par mail.

Un suivi régulier et périodique sera effectué tout au long de son parcours.



2

## Description de la formation :

### Gérer les conflits

- Gérer vos tensions et celles des autres avec l'assertivité
- Comment faire face à la tempête
- Apprendre à ne pas répondre à la violence par la violence
- Avoir le bon comportement dans une situation violente
- Ne pas avoir peur d'un conflit
- Gérer les cas de stress les plus fréquents
- Savoir prendre du recul
- Trouver une relation Gagnant- Gagnant
- Mise en situation

### Faire face aux conflits et aux critiques

- Comment adopter une attitude de médiateur
- Développer une Ecoute Active
- Résumer et reformuler le message
- Rechercher un objectif mutuel
- Identifier les différents types de critiques
- Transformer la critique de façon positive
- Résister aux critiques de mauvaise foi
- Comprendre les 5 étapes de la reconquête de son interlocuteur en situation conflictuelle
- Mise en situation



3

### Travailler la confiance en soi

- Reconnaître ses forces et celles des autres.
- Savoir dire NON en s'affirmant en douceur.
- Traiter un appel offensant ou injurieux avec calme et fermeté.
- Conserver une présence positive au quotidien.
- Se ressourcer après un appel difficile.
- Créer ses propres outils de gestion des cas difficiles.
- Mise en situation

### Savoir gérer les clients agressifs

- Apaiser la relation client : Identifier ses comportements "refuge" en cas de tension.  
Repérer les émotions en jeu. Se recentrer sur l'objectif.
- Mise en situation
- Gérer l'agressivité du client : Se sentir concerné, et non visé. Intervenir et trouver le ton juste. Écouter pour calmer le jeu.
- Mise en situation

### Offrir un accueil téléphonique de qualité à ses interlocuteurs

- Comment transmettre une bonne image virtuelle au téléphone
- Maîtriser les formules d'accueil au téléphone
- Les outils fondamentaux de la communication téléphonique
  - Langage verbal (débit – rythme- intonation – volume de la voix
  - L'accueil personnalisé au service de l'image de votre entreprise
  - Comment développer la notion de Service



4

### **Les gestes et attitudes qui font la différence dans l'accueil et la relation client**

- Maîtriser les fondamentaux de la communication (verbale et non verbale)
- Assurer un bon premier contact pour mettre en confiance le client (la 1ère impression)
- Être le représentant de son entreprise en soignant sa présentation.

### **Finalisation de la formation**

- Conclusion
- Estimation des acquis de connaissance des stagiaires par le formateur