



CENTRE NATIONAL  
DE LA FORMATION

## Techniques d'accueil

Durée conseillée :

**2 jours**

Tarif en inter-entreprise :

**1300 € HT / personne**

Tarif en intra-entreprise :

**1475 € HT/ jour / groupe**

## téléphonique - Coaching & Accompagnement

Référence : **TEL.16**

<https://www.cnfce.com/formation-techniques-accueil-telephonique-atelier-pratique>

### Formation techniques d'accueil téléphonique : animation sous forme de coaching ludique et opérationnel

**Entraînement pratique aux techniques de l'accueil téléphonique** : Les stagiaires seront répartis en sous-groupes et auront en charge d'analyser et de solutionner le ou les problèmes posés. Le travail consiste à reformuler phrases, formules ou expressions erronées (ou considérées comme telles). Ainsi, l'expérience, la mémoire et la créativité sont amplement stimulées grâce à la **difficulté progressive des exercices**. Les supports de cours remis à chacun sont annotés et conservés comme memento. Notre **formation techniques d'accueil téléphonique** pourra se dérouler en inter ou intra entreprise pour un accompagnement maximal.

#### Objectifs pédagogiques

- Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
- Valoriser l'image de qualité de la société en travaillant son aisance au téléphone

# Programme

## Organisation de la formation techniques d'accueil téléphonique : développer ses compétences par l'exercice

- Exercice n°1 : Réceptionner un appel
- Exercice n°2 : Mettre en attente
- Exercice n°3 : Rechercher un correspondant
- Exercice n°4 : Filtrer un appel
- Exercice n°5 : Gérer l'urgence
- Exercice n°6 : Régler une réclamation
- Exercice n°7 : Transférer un appel
- Exercice n°8 : Prendre un message de Monsieur VIP
- Exercice n°9 : User de la bonne dialectique
- Exercice n°10 : Avoir un vocabulaire positif

## Remédiation et débriefing après chaque exercice sur les techniques d'accueil téléphonique

- A partir de ces différentes situations, les stagiaires seront amenés à réfléchir sur leur fonctionnement, leurs attitudes et leur capacité à répondre efficacement au téléphone
- Chaque débriefing fera l'objet d'une remédiation sous forme d'apport théorique
- A l'issue de la formation, le consultant formateur se chargera d'engager les stagiaires dans une démarche de développement personnel avec la mise en place d'un plan de progrès personnel

Programme daté du 31/03/2020



## Public & prérequis

### Public cible

Tous les collaborateurs de l'entreprise

### Pré-requis

Il est recommandé d'être amené à répondre à des appels entrants pour suivre la

## Méthodes pédagogiques

- Exposés théoriques
- Exercices écrits en sous-groupe
- Atelier pratique entièrement animé à partir d'exercices ludiques
- Support de cours **formation techniques d'accueil téléphonique**

## Évaluation des acquis en fin de formation

## Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
20-12-2021	21-12-2021	LYON
17-01-2022	18-01-2022	LILLE
01-02-2022	02-02-2022	PARIS
24-02-2022	25-02-2022	LYON
08-03-2022	09-03-2022	NANTES
28-03-2022	29-03-2022	BORDEAUX
06-04-2022	07-04-2022	LILLE
27-04-2022	28-04-2022	PARIS
23-05-2022	24-05-2022	LYON
07-06-2022	08-06-2022	BORDEAUX
21-06-2022	22-06-2022	NANTES
07-07-2022	08-07-2022	PARIS
27-07-2022	28-07-2022	LYON
29-08-2022	30-08-2022	LILLE
19-09-2022	20-09-2022	BORDEAUX
28-09-2022	29-09-2022	NANTES
19-10-2022	20-10-2022	LYON
03-11-2022	04-11-2022	PARIS
05-12-2022	06-12-2022	NANTES
15-12-2022	16-12-2022	LILLE

26-12-2022

27-12-2022

BORDEAUX

