

# Le téléphone : vitrine de votre entreprise

Réf. : FT-TEL-VITRINE

Durée : 1 jour

**Objectifs** : Fidéliser sa clientèle. Renforcer sa crédibilité. Acquérir les bons réflexes du langage téléphonique. Maîtriser les techniques indispensables pour un accueil téléphonique performant.

**Public** : Tout public.

**Méthode pédagogique** : Apports techniques, suivis d'applications concrètes. Jeux de rôles, mises en situation. Enregistrement audio. Un support pédagogique est remis à chaque participant, à l'issue du stage.

**Nombre de participants** : 4 à 12 personnes maximum.

## 1. AVANTAGES ET INCONVENIENTS DANS LA RELATION TELEPHONIQUE

## 2. LE SAVOIR FAIRE AU TELEPHONE

## 3. LES PHASES D'UN ENTRETIEN TELEPHONIQUE EN RECEPTION D'APPEL

## 4. COMMUNIQUER UNE IMAGE POSITIVE

- Se présenter.
- La voix.
- Le ton.
- le volume.
- Le débit.
- L'articulation.
- Le sourire.
- L'attitude.

## 5. COMPREHENSION DE LA DEMANDE

- Identifier l'appelant.
- Comprendre rapidement sa demande.
- Ecoute active (reformulation).
- Poser des questions (questions ouvertes et fermées).
- Le rôle des formules de politesse.

## 6. EMETTRE UNE REPOSE DE QUALITE

- La forme verbale.
- Le langage positif. (mots à éviter, mots à privilégier).
- Marquer son attention (le téléphone est une relation aveugle).
- Le jargon technique.
- Etre concis et précis.
- S'assurer de la compréhension de son correspondant.

## 7. VISER LA SATISFACTION DU CLIENT

- Faire preuve d'initiative.
- Aller au delà de la réponse donnée.
- Proposer des solutions.
- Répondre à ses attentes.

## 8. PRENDRE CONGE

- Reformulez pour conclure.
- Personnaliser la prise de congé.
- Laissez une bonne impression.

## 9. PRENDRE UN MESSAGE OU LAISSER UN MESSAGE

- Que doit contenir un message ?
- Faire preuve de précision.
- Rassurer son correspondant.
- Relire le message.

## 10. SAVOIR UTILISER LA MESSAGERIE VOCALE

- Enregistrer une annonce cohérente.
- Qu'est ce qu'une annonce accueillante ?
- Quoi dire dans une annonce ?
- Que dire quand on laisse un message ?

## 11. FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES

- Comment le stress agit sur la relation.
- Désamorcer la colère.
- Canaliser un comportement agressif grâce à la méthode ERIC.
- Savoir dire non.