



APT FORMATION
APPRENDRE POUR TOUS

Durée : 40 heures

Lieu : Dans l'entreprise

Profil des stagiaires :

- Toute personne amenée à représenter l'entreprise au téléphone

Pré-requis :

- Avoir un rôle actuel ou futur impliquant l'accueil téléphonique
- Maîtriser les bases de la communication orale en français
- Motivation à améliorer ses compétences relationnelles et organisationnelles

ORGANISATION DE LA FORMATION

Equipe pédagogique

- Formateurs expérimentés

Moyens pédagogiques et techniques

- Documents, supports de formation
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Emargements
- Questions orales et écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation

ACCUEIL TELEPHONIQUE



Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques de communication téléphonique professionnelle.
- Accueillir, orienter et renseigner efficacement les interlocuteurs au téléphone.
- Représenter l'image et les valeurs de l'entreprise dès le premier contact.
- Gérer les situations difficiles et les interlocuteurs exigeants avec calme et efficacité.
- Améliorer leur organisation pour optimiser la qualité et la rapidité de l'accueil téléphonique.

CONTENU DE LA FORMATION

Les fondamentaux de l'accueil téléphonique

Comprendre le rôle stratégique de l'accueil téléphonique et adopter une posture professionnelle.

- Le téléphone comme premier vecteur d'image de l'entreprise
- Les qualités essentielles d'un bon accueil téléphonique
- La voix comme outil de communication : ton, rythme, articulation, sourire vocal
- Présentation et identification de soi au téléphone
- Exercices pratiques : premières simulations d'appels simples

Communication téléphonique et relation client

Développer une communication claire, fluide et orientée vers la satisfaction de l'interlocuteur.

- Techniques de communication orale : écoute active, reformulation, clarté du message
- Structurer un appel téléphonique : accueil, traitement de la demande, conclusion
- Adapter son langage et son ton à différents profils d'interlocuteurs
- L'importance de la courtoisie et du professionnalisme
- Exercices pratiques : jeux de rôle sur différents scénarios d'accueil

Gestion des situations difficiles

Savoir gérer des interlocuteurs exigeants, pressés ou mécontents.

- Identifier les situations difficiles au téléphone
- Techniques pour désamorcer la colère ou l'impatience d'un appelant
- Garder son calme et son professionnalisme face aux tensions
- Adapter sa communication aux situations sensibles (patients, urgences, réclamations)
- Exercices pratiques : mises en situation de gestion d'appels délicats

Organisation et efficacité dans l'accueil téléphonique

Optimiser son temps, gérer plusieurs appels et prioriser les demandes.

- Organisation du poste de travail téléphonique (agenda, logiciels, outils de suivi)
- Gestion simultanée des appels entrants, messages et transferts
- Savoir prendre un message utile et précis
- Coordination avec les autres services pour fluidifier la communication interne
- Exercices pratiques : simulations d'accueil avec multitâche (plusieurs appels successifs)

Professionnalisation et mise en pratique

Consolider les acquis et s'entraîner sur des mises en situation complètes.

- Élaboration d'une check-list de bonnes pratiques pour l'accueil téléphonique
- Construction d'un guide téléphonique personnalisé pour l'entreprise
- Simulation globale : enchaînement d'appels variés (simples, complexes, difficiles)
- Feedback collectif et individuel sur les points forts et axes d'amélioration
- Bilan de la formation et plan de progression personnel