

- L'accueil téléphonique-

1 - Objectifs pédagogiques

Faire réaliser à l'accueillant qu'il est le premier contact pour l'extérieur et que la réputation d'une entreprise dépend souvent de cet acteur-là.

2 - Compétences visées

- Comprendre les mécanismes qui génèrent la satisfaction de l'appelant
- Connaître la politique de communication et l'image que veut donner l'entreprise
- Savoir protéger les « acteurs arrière » (filtre) et savoir passer le relai
- Vouloir se positionner dans l'organigramme et souhaiter y jouer un rôle

3 - Public concerné

Les personnes de l'accueil

Mais aussi tout collaborateur désireux de se perfectionner dans la technique téléphonique

4 – Prérequis

Être en relation avec l'extérieur (clients, fournisseurs, banquiers, institutions)

5 - Moyens pédagogiques et d'encadrement

- Matériel : Tableau blanc email, Paperboard, Vidéoprojecteur.
- Méthode pédagogique inspirée de Carl Rogers (Techniques de la Relation d'Aide et de l'A.D.V.P)
- Jeux de rôle.

6 - Suivi de l'exécution de l'action

- Par le rappel du déroulement de l'action.
- Le remplissage de la feuille d'émergence.
- Le formateur possède un document (fil directeur) qui lui permet de « cocher » le déroulement point par point.

7 - Mesure des résultats

- Susciter la réaction des stagiaires.
- Veiller à un comportement actif du stagiaire.
- Par les jeux de rôle permettant des mises en situation concernant les moments clefs de la carrière des personnels.

8 - Modalités d'évaluation.

- Au fil de l'eau par l'écoute de la part du formateur.
- A la fin de chaque demi-journée par un débriefing oral.
- Plusieurs mois après par l'évaluation par le stagiaire (voir indicateur concerné)
- Evaluation par les commanditaires

9 - Durée et déroulé de l'action.

Se déroule en 2 demi-journées de 4h

WEGOT

De l'idée au marché

A C C O M P A G N E L E S P O R T E U R S D E P R O J E T

- nos ateliers -

ATELIER 1

(Première demi-journée)

- . Disposer son poste de travail
- . Identifier l'appel et adapter la réponse
- . La posture
- . Optimiser la relation - Désamorcer un conflit
- . **Jeux de rôle**

ATELIER 2

(Deuxième demi-journée)

- . Etablir une base de données avec le profil de l'appelant et les consignes le concernant
 - . Savoir rédiger le résumé de l'entretien et rendre-compte de façon fidèle, et courte au bon interlocuteur
- Jeux de rôle.**