

## Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de développer sa fonction d'accueil des usagers téléphonique pour une plus grande qualité du service public.

## Participants

Tout utilisateur ayant besoin de gérer des appels.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

## Programme

### Base

Les règles de base de la communication téléphonique

Les caractéristiques et contraintes propres au téléphone

Les principes de l'entretien téléphonique

### L'appel entrant

Le processus d'accueil

Ses différences essentielles avec l'émission d'appels

L'identification de l'appelant

Les techniques de questionnement

### L'entretien

Identifier les points essentiels et prendre des notes

Traiter la demande

Exploiter l'appel

Prendre congé

## Attitudes et comportements

## Accueil téléphonique

2 jours - 14 heures



adhara France

Code formation : COOR1600

[www.adhara.fr](http://www.adhara.fr)

**Savoir garder la maîtrise de l'entretien**

**L'émission d'appels**

**Gérer les différents types d'interlocuteurs**

**Désamorcer les tensions**

**Les attitudes à adopter face aux différents interlocuteurs**