

# Formation L'accueil téléphonique dans le cadre de l'assistance aux utilisateurs

## Description de la formation Accueil téléphonique

Cette **formation Accueil téléphonique** équilibre les aspects théoriques et pratiques pour permettre aux personnels des services clients de répondre avec aisance aux situations les plus courantes.

Elle présente les principaux concepts de la communication indispensables à connaître ainsi que les principes de la gestion du stress liés à cette activité.

Elle propose d'effectuer des mises en situations concrètes pour apprendre à développer les bons réflexes. Ces mises en situation sont suivies d'une analyse "à froid" pour identifier les pistes d'amélioration.

## Objectifs

### Objectif opérationnel :

Savoir assurer un accueil téléphonique de manière professionnelle.

### Objectifs pédagogiques :

À l'issue de cette **formation Accueil téléphonique**, vous aurez acquis les connaissances et compétences nécessaires pour :

- Donner les bonnes pratiques de l'accueil téléphonique, l'attitude préconisée et le type de communication adaptée
- S'entraîner à l'accueil téléphonique en situation plus ou moins tendue
- Savoir gérer des situations plus compliquées (conflits, personnalités difficiles)
- Apprendre à gérer son stress lors de ces situations

## À qui s'adresse cette formation ?

### Public :

Ce cours Accueil téléphonique s'adresse à toute personne devant gérer des demandes client par téléphone.

### Prérequis :

Aucun

## Contenu du cours Accueil téléphonique

### Les bases de l'assistance téléphonique

Principe de l'accueil téléphonique

Les niveaux d'accueil

Les missions de l'assistance téléphonique

La perception du service rendu

Les besoins fondamentaux humains

Les différents niveaux de support

Exercice en grand groupe : identifier les principaux besoins psychologiques des appelants au service d'assistance

### Savoir écouter et comprendre : L'écoute active

Théorie de la communication

Le rapport



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

L'écoute active

Les différents types de questions

Les différents niveaux de réponse.

Exercices d'écoute active

## **Gérer les personnalités difficiles**

Reconnaître le type psychologique des personnalités difficiles

Les comportements à éviter

Les comportements conseillés

Mise en situation : utilisation de la vidéo pour filmer les interactions et les débriefer

## **Gestion du stress**

Les principaux mécanismes du stress

Sur-activation et sous-activation

Les principales approches pour gérer le stress

Savoir trouver le bon positionnement face au client pour éviter d'encaisser une dose de stress à chaque appel

Techniques de respiration pour libérer le stress résiduel

Techniques d'ancrage : Déplacer le focus des pensées vers le ressenti corporel

Pratique des techniques de respiration et d'ancrage. Mise en situation

## **Accompagner un utilisateur mécontent : La communication empathique**

Cycle d'échange d'information

Obtenir de l'information pertinente et la traiter

Délivrer un message

Les différents niveaux de communication

Gérer les émotions

Jeux de rôle. Utilisation de la vidéo pour filmer les interactions et les débriefer

---

**Capital Social:** 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

**Tél. / Fax.:** +216 73362 100 **Email:** [contact@itgate-training.com](mailto:contact@itgate-training.com) **Web:** [www.itgate-training.com](http://www.itgate-training.com)

**Adresse :** 12 Rue Abdelkadeur Daghri - Hammam Sousse 4011 – Tunisie

## **Gérer les situations conflictuelles**

Les réactions face au conflit, l'assertivité

Réagir aux critiques et reproches

Réagir à la menace

Savoir dire "non"

Faire face à l'agressivité

Mise en situation. Travail en sous-groupes.

## **Outils d'efficacité personnelle**

Le rythme d'une journée dans le cadre de l'accueil téléphonique

Gérer temps "forts" et temps "faibles"

La priorité des tâches

Les lois de la gestion du temps