

# Gérer les relations téléphoniques

*De l'accueil au traitement des appels difficiles*



## 1<sup>ère</sup> journée

### Traiter un appel

■ Les spécificités de la communication téléphonique. Tout ce qui passe sans qu'on s'en rende bien compte : respiration, sourire, débit, intonation, volume, bruits de fond. L'état d'esprit idéal.

■ L'aménagement du poste de travail. Utiliser toutes les fonctions techniques de l'appareil. Les accessoires utiles (casque...). Ce qu'il faut avoir constamment sous la main. La tenue d'un journal et/ou d'un carnet d'adresses.

■ Savoir se présenter et incarner personnellement l'entreprise pendant quelques instants : les expressions professionnelles et le vocabulaire positif.

■ Filtrer les appels avec diplomatie et efficacité. Se tenir au courant des circuits d'information dans l'entreprise.

### Identifier, rassurer et valoriser l'interlocuteur

■ Savoir reconnaître un interlocuteur au bout du fil et lui faire sentir immédiatement qu'il est reconnu et compris. Identifier l'état d'esprit dans lequel il se trouve, faire preuve d'« intelligence émotionnelle ».

■ Les fondamentaux de la communication téléphonique. Pratiquer l'écoute active, reformuler les attentes.

■ Faire patienter sans « faire attendre » : rassurer, valoriser, reprendre un appel de façon chaleureuse. Savoir donner envie à l'interlocuteur de rappeler en cas d'absence de son correspondant.

■ Prendre un message de façon claire et complète. En garantir l'acheminement final.

## 2<sup>ème</sup> journée

### Faire face aux interlocuteurs difficiles

■ Identifier les types d'interlocuteurs difficiles : les agressifs, les mécontents, les impatientes, les angoissés, les susceptibles et les bavards. Connaître et maîtriser la gamme des comportements adaptés.

■ Traiter un mécontent. Le laisser s'exprimer. Éviter de l'aggraver par la contradiction ou l'agressivité. Écouter activement et comprendre la peur ou la demande cachée. Répondre au problème de fond.

■ Désamorcer une tension, une inquiétude ou une colère latente. Faire exploser les non-dits.

■ Déjouer les manœuvres d'intimidation, de manipulation ou de séduction sans perdre ses moyens ni remettre en cause la bonne image de l'entreprise. Comment gérer ses propres émotions.

### Faire face aux situations difficiles

■ Canaliser un interlocuteur bavard ou insistant. Savoir prendre congé sans vexer et mettre fin avec tact à une conversation qui s'éternise inutilement. Les fondamentaux de l'argumentation positive.

■ Savoir se débrouiller seul(e) au téléphone dans les situations difficiles et en l'absence du responsable concerné.

■ Concilier le standard et l'accueil. Le traitement simultané de plusieurs appels et/ou de plusieurs visiteurs.

■ Exploiter les problèmes rencontrés. Émettre des suggestions à ses responsables. Faire évoluer son poste vers celui d'une fenêtre d'observation constructive sur l'entreprise et sur l'image qu'elle donne à l'extérieur.

## PARTICIPANTS

RESPONSABLES DE L'ACCUEIL DANS L'ENTREPRISE.

ASSISTANT(E)S DE DIRECTION.

HÔTESSES-STANDARDISTES OU FUTURES HÔTESSES STANDARDISTES.

## OBJECTIFS

■ Optimiser l'accueil et l'intégrer à la notion de qualité de service.

■ Minimiser les pertes de temps dues au mauvais traitement des messages.

■ Faire face aux agressions, aux personnalités et aux situations difficiles.

■ Valoriser l'image de marque de l'entreprise.

**DURÉE :** 16 heures réparties sur **2 jours** consécutifs (horaires 9h-17h30)

**PRIX :** 790 € HT (944,84 € TTC)



Repas du midi offert

- Formation adaptable en intra
- Éligible au DIF

## LE PLUS

- Une formation particulièrement interactive et concrète.

Pour tout renseignement, contactez-nous au **01 64 23 68 51**

## FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- > Affirmer ses qualités relationnelles au travail (2 jours)
- > S'affirmer en situation professionnelle (2 jours)
- > Profession assistant(e) (2 jours)