

## L'ACCUEIL AU TÉLÉPHONE

### DÉFINITION

Bien servir un client commence par savoir l'accueillir. Le client juge la qualité du service par rapport à notre attitude et notre comportement dans des situations où il faut le renseigner, l'orienter, prendre soin d'une réclamation ou l'aider à résoudre un problème.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne occupant une fonction de conseil ou d'information par téléphone (assistant(e)s, réceptionnistes, responsables de service).

### PRÉ-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

aucun

### MÉTHODE DE TRAVAIL

- Auto-évaluation
- Courts exposés théoriques
- Utilisation de techniques éprouvées en matière d'Accueil Qualité
- Jeux de rôle
- Exercices en sous-groupes

### CONTENU DU COURS L'ACCUEIL AU TÉLÉPHONE

Le téléphone, vitrine de l'entreprise!  
Accueil, image de l'entreprise et qualité de service.  
Pose de voix et adoucisseurs de langage.  
Filtrer, transférer, faire patienter.  
Prendre un message, traiter une réclamation.  
Tâches multiples et priorités.  
Les comportements utiles en situations difficiles.

### DURÉE ET PRIX

Durée: 1 à 2 jours  
Prix: CHF 2400.-