soprotec
conseil et formation

FICHE DE FORMATION
Réf. 59 · 11.2026

COMMUNICATION

L'accueil au téléphone.

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.

DURÉE	EN ENTREPRISE	LIEU	PRÉREQUIS
1 jour	**CHF 2'400.–** Forfait pour le groupe	**Chez vous ou à Carouge** Dans vos locaux ou dans nos salles	**Aucun**

Programme

- 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.

Pour qui ?

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

Méthode

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