

Accueil téléphonique

Ce programme vise à :

- Assurer et maintenir une image positive de l'institution et de ses services,
- Passer de la notion de patients à celle de clients,
- Etre capable de réduire au maximum l'attente, source de frustration et de conflits.

CATEGORIE PROFESSIONNELLES

Tout personnels en contact téléphonique avec le public, que ce soit permanent ou occasionnel :
Agent de standard – Agents de bureau.

CONCEPTEUR – FORMATEUR

Spécialiste en communication et négociation.

MÉTHODE – MODE D'EXERCICE DU PARTICIPANT

Méthode démonstrative.

Mode d'exercice du participant : Formation présentielle.

> Un support de formation est remis à chaque participant.

CONTENU CONFORME AUX EXIGENCES DPC

Etape 1 : ACQUISITION ET PERFECTIONNEMENT DES CONNAISSANCES

> Image de l'établissement :

- Présupposés
- Objectifs et résultats
- Culture d'entreprise



**PRENDRE SOIN
DE VOTRE
AVENIR**

Parc de l'innovation, 183 rue de Menin
59520 Marquette-lez-Lille
Tél.: 03.20.91.79.79

Accueil téléphonique

> Analyse des attentes et de la situation psychologique des interlocuteurs :

- Différentes notions de service
- Gestion du stress

> Communication et perception :

- Ecoute active et techniques d'accompagnement
- Comportements
- Approche psychologique et sociologique de l'interlocuteur

> Communication :

- Les handicaps du téléphone
- Les premiers mots, la présentation
- La mise en attente
- Priorités
- Dit et non dit
- Codes particuliers, langages
- Méthodes de reformulation
- Recherche de l'information, questionnement

> Négociation :

- Argumentation
- Résistance aux objectifs
- Conclusion



Accueil téléphonique

> Gestion de conflits :

- Contrôle de l'émotivité
- Techniques d'apaisement

Etape 2 : EVALUATION DES ACQUIS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, des évaluations des acquis de la formation (Article L.6353-1 du CDT) et de la satisfaction seront réalisées par le formateur. Le prestataire délivrera au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.



**PRENDRE SOIN
DE VOTRE
AVENIR**

Parc de l'innovation, 183 rue de Menin
59520 Marquette-lez-Lille
Tél.: 03.20.91.79.79