

obe<sup>a</sup>



JEUDI 20 JUIN 2019

[www.obea.fr](http://www.obea.fr)

## Accueil téléphonique

### OBJECTIFS

- Identifier les spécificités de l'accueil téléphonique
- Repérer les attentes des usagers et utiliser les techniques de communication adaptées

### PUBLIC

Personnels d'accueil, standardistes

### PROGRAMME

#### 1- La qualité de l'accueil téléphonique dans une structure publique

- Les caractéristiques des appels entrants
- Les 7 règles d'or d'un appel reçu
- Typologie des appels
- Accueil téléphonique et Charte Marianne

#### 2- Les critères de qualité de traitement des appels entrants

- Rapidité de réponse
- Qualité du message d'accueil
- Pertinence et qualité de traitement des appels
- Accueil téléphonique dans le cadre de la démarche qualité
- Comportements d'accueil : disponibilité et implication

#### 3- Améliorer sa capacité à communiquer au téléphone

- Discours et attitudes favorisant le contact
- Importance de la voix
- Savoir écouter et poser des questions courtes
- Savoir apprécier le degré d'urgence, négocier
- Savoir faire patienter de manière courtoise

#### 4- Orienter avec rapidité et pertinence

- Savoir orienter l'appel
- Les consignes à transmettre, la prise de message
- Désamorcer l'agressivité
- Gérer en même temps un appel et un visiteur
- Gérer un retour sur le standard
- Savoir conclure une conversation téléphonique

### TOUTES LES SESSIONS

- Du jeudi 05 septembre au vendredi 06 septembre 2019 - Lieu Paris & régions