



**LE CAMPUS**

By CCI Nièvre

FORMATION & ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

DURÉE ET DATES

2 JOURS - 14 HEURES

FORMATION SUR  
MESURE

> DATES A DÉTERMINER

...

# PERFORMANCE COMMERCIALE

///  
**ASSURER  
EFFICACEMENT LA  
RÉCEPTION D'APPELS  
ET L'ACCUEIL  
CLIENTS ///**

Contact Inscriptions

Catherine  
Guyon  
06.64.19.28.27  
c.guyon@nievre.cci.fr

TARIFS

Sur mesure

**NOUS CONSULTER**

**Le Campus by CCI Nièvre**  
74, Rue Faidherbe - 58000 NEVERS  
E-mail : [formation@nievre.cci.fr](mailto:formation@nievre.cci.fr)  
Site Internet : [nievre.cci.fr](http://nievre.cci.fr)



## ASSURER EFFICACEMENT LA RÉCEPTION D'APPELS ET L'ACCUEIL CLIENTS

### PUBLIC

A tous les collaborateurs chargés de l'accueil et/ou du standard. Toutes personnes ayant une relation client.

### PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis particulier

### OBJECTIFS

Soigner l'image de son entreprise.  
Faire prendre conscience de l'importance du rôle de l'accueil et optimiser l'efficacité ainsi que la qualité de la communication avec le client.  
Obtenir une plus grande satisfaction client dans le traitement des situations délicates.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le stagiaire sera en mesure de :

- Intégrer les principes de communication de qualité et valoriser l'image de l'entreprise
- Identifier et acquérir des techniques d'accueil physique ou téléphonique
- Gérer les situations délicates

### PROGRAMME

#### Les principes d'une communication de qualité

- la communication verbale et non verbale
- les difficultés liées à la communication
- le phénomène d'écoute active
- la reformulation
- le questionnement source d'efficacité

### MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Exposé interactif avec les participants.  
Vidéo pédagogique, jeux de rôle et simulation.  
Mise en situation et analyse avec l'outil valiphone  
Un support de cours est remis au stagiaire.

### ANIMATEUR

Cette formation est assurée par un spécialiste du domaine avec une expérience significative en entreprise et de pédagogie en formation  
Nos formateurs sont sélectionnés et référencés selon un processus Qualité

### SUIVI ET ÉVALUATION

Une attestation d'assiduité, une copie de la feuille d'émargement, un questionnaire de satisfaction ainsi qu'un questionnaire d'auto-évaluation pour mesurer l'atteinte des objectifs de la formation sont remis aux stagiaires en fin de journée.

- l'émission d'appels
  - préparer ses appels
  - réussir à joindre les gens
  - laisser un message

#### La gestion des situations délicates

- la différence entre relation d'aide et sauvetage
- l'origine de l'agressivité
- les techniques d'empathie et de synchronisation

#### L'accueil physique

#### L'accueil téléphonique

- la réception d'appels
- la phase d'identification
- aider son interlocuteur à en venir aux faits
- filtrer les appels
- définir les degrés d'urgence
- prendre un message