

## PROGRAMME

### SÉQUENCE 1 : COMPRENDRE LES ÉLÉMENTS CLÉS DE L'ACCUEIL DE SECRÉTARIAT

- **Les règles d'or de la communication en matière d'accueil**  
Sourire, saluer, observer, patienter, entreprendre...  
La règle des 4 fois 20 premières secondes
- **Son influence sur la relation**  
La réciprocité des comportements
- **L'importance et les enjeux de l'accueil téléphonique**
- **Quels sont les rôles et les missions de l'accueil téléphonique**
- **La qualité de service attendue**  
Déterminer les attentes et les Motivations  
Les compétences et les qualités  
Essentielles à l'accueil téléphonique

### SÉQUENCE 2 : OPTIMISER LA COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE

- **Les règles d'or de l'accueil :**  
les principes de communication téléphonique.
- **Le langage et le para-verbal, outils de communication :**  
Adapter le ton et donner du rythme.  
L'articulation  
L'intention & l'aisance
- **Les mots "tabous" et les mots "sésames"**  
Je choisis "les mots essentiels" en fonction de mon interlocuteur.
- **Les règles d'or de l'accueil :**  
écoute active et l'analyse de la demande, des besoins.

### SÉQUENCE 3 : RECEVOIR UN APPEL

- **Accueillir :**  
je me présente et je présente l'entité (adn, structure...)  
Je donne du sens à mes propos  
Je personnalise ma communication
- **Identifier et traiter la demande en posant les bonnes questions :**  
j'utilise la technique de l'entonnoir (questionnement) pour  
montrer de l'intérêt à mon interlocuteur.  
En montrant ainsi de l'intérêt, je reconnais l'autre et j'établis le lien, la mise en confiance.  
Questions ouvertes et fermées, Questions alternatives et questions dirigées.

### SÉQUENCE 4 : GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES

- **La mise en attente :**  
techniques et méthodes pour "faire patienter »
- **Les techniques pour "écouter" une conversation avec diplomatie**
- **Savoir "filtrer" les appels entrant**
- **Gérer des litiges et des réclamations**
- **Traiter les objections et les réticences avec objectivité**
- **Accepter la remarque "critique" avec humilité**
- **Développer une démarche de résolution de problème**

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

« La meilleure des publicités est un client satisfait » BILL GATES

**Cette action de formation :** technique d'accueil téléphonique est destinée aux assistants administratifs, responsables de bureau...

Action de formation à destination de toute personne souhaitant perfectionner ses compétences en matière d'accueil téléphonique.

**Aucun prérequis n'est demandé pour cette action de formation**

**DURÉE DE FORMATION : 14h00**  
Délai d'accès : 3 à 4 semaines



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Citer les règles d'or de toute communication : accueil, questions reformulations, traitement des objections.
- Développer des réflexes positifs et Personnaliser les expressions et les réponses en fonction des besoins de l'interlocuteur.
- Identifier et comprendre les limites de la communication par téléphone :
- Sélectionner avec soin les mots essentiels et adapter l'expression verbale :
- Analyser les attentes et motivations des interlocuteurs :



## MOYENS ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



### Séance de formation présentielle



### Savant mélanges d'apports théoriques et de mises en applications

- Un support power point
- Études de cas concrets et pratiques
- Échanges dynamiques avec un professionnel



### Des dossiers techniques et détaillés

- Agrémentés de photos et d'études de cas



En fin de formation, nous engageons les stagiaires à se projeter via un plan d'actions individuels et opérationnel.

Le suivi et l'évaluation individuelle de l'action de formation sont réalisés en fin de session



**DES DOCUMENTS OPÉRATIONNELS DE QUALITÉ, TESTÉS ET ÉPROUVÉS  
PAR DES FORMATEURS EXPÉRIMENTÉS**

### A CHAQUE THÉMATIQUE :

- 1 programme et modalités pédagogiques
- 1 support power point
- 1 work book participant

Tarifs intra entreprise sur devis

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter pour la mise en place d'un accompagnement



Stéphanie LODDO  
Téléphone : 06 51 77 14 70  
Mail : stephanie@formasecret.fr

L'expertise en bureautique et en techniques de secrétariat  
N° Formation : 84694963169  
[www.formasecret.fr](http://www.formasecret.fr)