



## QUALITE D'ACCUEIL / QUALITE DE SERVICE

### Objectif de la session :

#### A l'issue de la formation les participants seront capables :

- De prendre conscience de l'importance de la qualité de service et de ses effets sur la communication interne et externe de l'agence,
- D'avoir les réflexes et utiliser les outils d'une bonne qualité d'accueil et de relation client tant physique que téléphonique,
- De maîtriser les règles fondamentales de l'accueil téléphonique,
- De mobiliser les techniques de communication adaptées à la conduite d'un entretien téléphonique performant et de qualité,
- De gérer le stress lié aux situations téléphoniques délicates.

### Public :

Toute personne en contact physique et/ou téléphonique avec un client.  
Nombre de stagiaires par session : 8/10 maximum.

### Durée : 2 Jours

### Programme :

#### Journée 1 : L'accueil en Entreprise

- **La qualité de service en Entreprise**
  - Donner un sens précis à la notion de Service,
  - Identifier les composantes de la qualité de service,
  - Prendre conscience des motivations du client de l'agence.
- **L'environnement de l'entreprise**
  - Les aspects matériels de la qualité de service : l'attente, l'attitude, l'environnement, l'ambiance, etc,
  - La cohérence de la communication interne et les relations inter services.
- **L'accueil physique**
  - Savoir comment satisfaire les attentes d'un client concernant l'accueil et la demande d'informations,
  - Les bonnes questions à poser.
- **Le dialogue avec le client**
  - Savoir prendre en compte les préoccupations et les besoins du client,
  - Savoir écouter et s'exprimer avec le langage du client.



## **Journée 2 : L'accueil téléphonique, image de l'Entreprise**

- **Les règles de base de la communication téléphonique**
  - Les spécificités du téléphone,
  - Les attentes et les besoins du « client »,
  - Les attendus comportementaux chez la personne chargée de l'accueil téléphonique.
  
- **Les différentes phases d'un entretien téléphonique réussi (appels entrants)**
  - De la prise de contact à la prise de congé,
  - Les techniques de communication mobilisables lors d'un entretien téléphonique : l'écoute active (reformulation et questionnement), l'argumentation, la gestion des objections,
  - Les comportements associés.
  
- **Traitement d'appels entrants selon des scripts préétablis**
  - Jeux de rôle,
  - Ecoute et analyse,
  - Définition des axes individuels de progression.
  
- **La gestion des appels « difficiles »**
  - Connaître ce qui nous stresse,
  - Distinguer les notions de fuite, manipulation, agressivité et assertivité,
  - Etre assertif en milieu agressif,
  - Faciliter l'expression du client (du ressenti aux faits),
  - Distinguer la fonction de la personne,
  - Techniques et comportements adaptés,
  - Mises en situation,
  - Ecoute et analyse,
  - Définition des axes individuels de progression.
  
- **Les contraintes de l'accueil téléphonique sur une plateforme de services**
  - La prise en compte des flux entrants,
  - La qualité d'écoute et de réponse à apporter,
  - L'équilibre à trouver entre « quantité » et « qualité ».



## **Pédagogie :**

- Interactive avec présentation des sujets par le formateur,
- Travail en groupes et en sous-groupes à partir de quiz et de grilles d'analyse,
- Remise de documents de suivi immédiatement opérationnels lors du retour de stage,
- Ecoute d'entretiens téléphoniques de pratiques positives et négatives,
- Apports théoriques illustrés,
- Travaux de groupe,
- Mises en situation sur des appels entrants selon des scripts préalablement établis :
  - Appels standards basiques,
  - Appels « difficiles ».

## **Pour plus d'informations :**

**02 47 95 66 74 / 06 78 15 76 09**

**[info@hommes-entreprises-centre.fr](mailto:info@hommes-entreprises-centre.fr)**