






Accueil : l'écoute téléphonique

La communication téléphonique est de type "aveugle". C'est-à-dire que les communicants ne se voient pas... Ainsi, tous les signes visuels de communication qui soutiennent la parole manquent aux personnes.

L'accent sera mis ici sur le moyen de rendre opérationnelles ses connaissances et compétences techniques grâce à une optimisation relationnelle et communicationnelle.

OBJECTIFS

-  Sensibiliser aux enjeux de la qualité de l'accueil téléphonique
-  Renforcer la qualité relationnelle de l'accueil
-  Garantir un traitement professionnel de tous les appels

PROGRAMME

Présentation du contexte et des spécificités du métier

Détermination d'objectifs

Les besoins humains

Les besoins physiologiques et psychologiques
 La pyramide de Maslow et la hiérarchie des besoins humains
 L'importance du Moi-Enfant, véritable cœur psychologique de notre personnalité
 Analyse de nos besoins fondamentaux
 Besoin d'identité (Image de soi)
 Besoin de reconnaissance (Strokes)
 Besoin de position de vie (OK+ ou OK-, vis-à-vis de soi et vis-à-vis des autres)
 Besoin de structuration du temps : (Retrait, Rituel, Pastime, Résolution de problèmes, Jeux négatifs, Relations authentiques)

Comprendre les principes de communication adaptés au téléphone

Emetteur et récepteur
 La perception et les 3 traitements de l'information : sélection, distorsion et généralisation
 Questionner la personne
 L'aider à clarifier la situation / le contact adéquat (si nécessaire)
 Concerne qui ? Degré d'importance ? Degré d'urgence ?
 Vérifier si répondre rentre dans vos missions

L'écoute active

Identifier son visiteur et adapter son accueil
 La voix
 Les attitudes et comportements à adopter pour être un professionnel de l'accueil

Utiliser un langage efficace

La reformulation
 Le questionnement
 Le vocabulaire

Faciliter la fluidité relationnelle

Les moyens de régulation (asservité... gestion des émotions...)
 Les risques d'un entretien mal conduit

DUREE

2 jours

PUBLIC

Personnels assurant un service d'accueil ou d'accompagnement

PEDAGOGIE

Méthodes pédagogiques par exposés, exercices, mises en situations et jeux de rôle, débats et clarifications de modèles théoriques.

Remise de supports pédagogiques.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
 sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
 Intra-muros en France entière
 cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

