

## « L'accueil téléphonique »

### PUBLICS CONCERNÉS

Hôte et hôtesse d'accueil  
Hôte et hôtesse de caisse  
Employé S.A.V.  
Vendeur

### OBJECTIFS

- ✪ Garantir l'image de marque de l'enseigne par le biais du téléphone
- ✪ Communiquer par téléphone de manière professionnelle

### OUTILS PÉDAGOGIQUES

Apports du formateur  
Support pédagogique  
Exercices en binômes  
Mises en situation sous forme de jeux de rôle filmés et commentés  
Evaluation et bilan individuel

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### PROGRAMME

#### **1- Les éléments constitutifs de l'image de l'enseigne : Le téléphone comme vecteur d'image**

Rappel des règles de communication

#### **2- Organisation matérielle**

La liste des livraisons, fichiers de commande en cours, liste téléphonique, carnet de prise de messages...

#### **3- Les étapes de la prise en charge des appels entrants:**

La prise de contact, la phrase d'accueil, l'écoute, la reformulation, savoir faire patienter, savoir transférer et clôturer un appel

#### **4- Le fond**

Langage et bonnes formules au téléphone, correction, précision, concision

#### **5- La forme**

Le ton, le débit et l'articulation

#### **6- Exercices de mise en situation**

### DURÉE

1 jour

2 jours avec mise en situation et débriefing individuel