

Améliorer l'accueil des usagers et renforcer l'image de l'organisation tout en créant une sensation de confort dans le métier

**ITEM 1 : manifester une attitude adéquate pour guider l'entretien et favoriser le dialogue**

**ITEM 2 : influencer positivement l'attitude des correspondants**

**ITEM 3 : connaître les différents scénarios et les précautions techniques**

**ITEM 4 : maîtriser les différentes phases de l'entretien**

<u>Public ou prérequis</u>	Les règles de base de la communication, Les caractéristiques et contraintes propres au téléphone, Les principes de l'entretien téléphonique, liens avec l'accueil physique : l'accueil en tant qu'attitude positive.	D E L P H E S
<i>Personnels chargés de recevoir et traiter les demandes des usagers</i>	Les règles à suivre pour concevoir le processus d'accueil optimal,	
<u>Activités principales</u>	Techniques d'écoute active, Conduite positive des entretiens.	
<i>Questionnaires d'auto-évaluation et analyse</i>	L'identification de l'interlocuteur, Les techniques de questionnement et l'obtention des informations nécessaires.	
<i>Repositionnement éventuel des objectifs en fonction de ces résultats.</i>	L'entretien téléphonique, identifier les points essentiels et prendre des notes, acquérir des techniques de mémorisation, traiter la demande, exploiter l'appel, savoir faire patienter agréablement : temps d'attente, reprise, proposition constructive : orienter la "rencontre" téléphonique de façon constructive.	
<i>Evaluation continue par des exercices sur les contenus partiels et par des exercices de synthèse</i>	Attitudes et comportements, Savoir garder la maîtrise de l'entretien et savoir conclure.	
<i>Définition d'actions individuelles de progrès.</i>	L'émission d'appels : savoir se présenter et trouver le bon interlocuteur .  Gérer les différents types d'interlocuteurs, Désamorcer les tensions et diminuer le stress, Les attitudes à adopter face aux différents interlocuteurs.  Notions de protocole : comment s'adresser aux différents interlocuteurs selon leur positions et responsabilités.	
<b>Supports pédagogiques</b>		

**Ce programme est personnalisable et adaptable en fonction de vos besoins.**

Tél. 04 94 16 90 70 [www.delphes-france.net](http://www.delphes-france.net) Fax. 04 94 16 90 77