

## >> L'Accueil Qualité au téléphone

---

Bien servir un client commence par savoir l'accueillir. Le client juge la qualité du service par rapport à notre attitude et notre comportement dans des situations où il faut le renseigner, l'orienter, prendre soin d'une réclamation ou l'aider à résoudre un problème.

### > **Public cible**

Toute personne occupant une fonction de conseil ou d'information par téléphone (assistant(e)s, réceptionnistes, responsables de service).

### > **Méthode de travail**

Auto-évaluation  
Cours exposés théoriques  
Utilisation de techniques éprouvées en matière d'Accueil Qualité  
Jeux de rôle  
Exercices en sous-groupes

### > **Contenu du cours *L'Accueil Qualité au téléphone***

Les modules de base:

Le téléphone, vitrine de l'entreprise!  
Accueil, image de l'entreprise et qualité de service.  
Pose de voix et adoucisseurs de langage.  
Filtrer, transférer, faire patienter.  
Prendre un message, traiter une réclamation.  
Tâches multiples et priorités.  
Les comportements utiles en situations difficiles.

### > **Durée et Prix**

Durée: sur demande  
Prix: sur demande