ACCUEIL TELEPHONIQUE - SAVOIR CONJUGUER EFFICACITE ET COURTOISIE

Pôle d'activité

SUPPORT ADMINISTRATIF ET BUREAUTIQUE

Formule

En ligne

Prix/participant

160,00 €

Nombre max. de participants/session

15

Prix/session réservée

1.642,00 €

Prix/session sur-mesure

Contactez-nous

Durée de la formation

4 demi-journées de 3h.30

Personne de contact

Patrick GILET Gestionnaire de dossiers clients - Gestionnaire IT

pgilet@erap-gsob.brussels

Comment s'inscrire?

Détail de la formation

Les communes, les CPAS et les antennes locales des administrations régionales ont une mission essentielle dans la gestion de l’accueil. Ces administrations locales sont des services de proximité très proches des citoyens ; elles sont souvent les premiers contacts que trouvent les usagers pour établir résidence, un premier soutien en situation de crise (y compris sanitaire), un premier pas pour trouver l’aide nécessaire.

Dans toutes les administrations de la Région de Bruxelles-Capitale, des agents sont présents afin de renseigner/conseiller/orienter chaque bénéficiaire ou usager du service public. Loin de l'image d'organisations lourdes, lentes, procédurières, les administrations locales ont mis en œuvre une procédure plus ou moins formalisée pour accueillir leur public. Certaines de celles-ci ont le souci constant d'uniformiser leur politique d'accueil dans leurs différents centres administratifs, à partir de chartes d'accueil ou de référentiels de qualité. Des centres d'appels téléphoniques d'urgence ont été constitués.

L'amélioration de l'accueil dans une administration publique nécessite d'adopter un double point de vue, tant celui de l'agent du service public (qui doit appliquer la procédure et la charte d'accueil) que celui du bénéficiaire du service public. Il est nécessaire en effet de s'interroger sur la typologie de ce dernier. Comment l'agent administratif peut-il adopter un comportement adéquat face à la diversité de cette typologie ? Comment orienter un public fragilisé ou en insécurité ?

L'enquête menée pour l'UVCW par l'agence Alter montre que « la conception de l'accueil a changé, (…) car le public doit recevoir une réponse la plus complète et la plus correcte possible. C'est une autre conception du service public. (…) Chacun est responsable d'une partie de l'image de marque de la commune. »

Les agents d'accueil sont confrontés à plusieurs difficultés. La plupart du temps, ils ne sont pas des travailleurs sociaux et aboutissent à l'accueil par défaut, face à des usagers précarisés. Les agents, souvent de niveau D parfois E, ne se sentent pas assez qualifiés pour assurer un service d'accueil de qualité. La tâche d'accueil est souvent considérée comme une fonction peu qualifiée alors qu'elle nécessite des compétences en intelligence émotionnelle (pour réconforter une personne en détresse ou faire face à l'agressivité), en communication claire (pour orienter un public allophone) et des compétences organisationnelles (pour orienter efficacement le public dans les méandres des centres administratifs de grande taille). De plus, l'agent d'accueil n'a pas une mission univoque. Il peut être en charge de plusieurs tâches simultanées, l'accueil physique sur le site, l'accueil téléphonique, la gestion des courriers entrants, la gestion des flux d'usagers et parfois les services en ligne.

Afin de satisfaire aux besoins diversifiés des citoyens, de répondre à leurs requêtes en situation de crise, afin de pouvoir les orienter de manière optimale vers le service adapté, les administrations ont besoin d'agents qualifiés, formés aux techniques d'accueil capable d'investir leur rôle de service public de proximité.

Objectifs

Les objectifs cités ci-dessous sont des objectifs généraux valables pour la formule présentielle et distancielle :

- Savoir répondre, renseigner et orienter le public ;
- Développer la culture téléphonique de l'administration ;
- Renforcer la qualité de sa communication au téléphone ;
- Développer son aisance;
- Maîtriser les bons réflexes au téléphone ;
- Gérer des situations difficiles et des publics diversifiés ;;
- Gérer un public fragilisé
- Gagner du temps et de l'efficacité en cas de multitâches ;
- Augmenter ses compétences relationnelles au téléphone ;

- S’entraîner à gérer les plaintes ;

Public cible

Les participants proviennent des organisations exerçant des missions d’utilité publique au sein de la Région de Bruxelles Capitale, à savoir :

Plus précisément, cette formation est à destination des agents occupant actuellement ou prochainement une fonction d’accueil téléphonique, que ce soit dans un centre d’accueil ou dans un service, ainsi qu’à leurs collaborateurs régulièrement affectés aux tâches d’accueil ainsi qu’à tout agent devant répondre de manière régulière au téléphone pour informer son public cible (maisons de repos et de soin, crèches, centres PMS, etc..).

Méthodes pédagogiques

L’ERAP et l’opérateur de formation ont mis en place un plan d’action individuel, tableau de bord qui recueille les objectifs individuels des participants ainsi que les moyens de les atteindre. Ce plan d’action fait le lien entre la formation et le retour sur le terrain ; Il permet de revenir sur ses propres objectifs et réflexions et de mettre en pratique certains concepts ou « trucs et astuces ».

- Il y a des phases d’expérimentation/d’auto-apprentissage sur le terrain. Par conséquent, sont prévues des activités synchrones (à faire en classe) et des activités asynchrones destinées à compléter le développement des compétences ;
- Les participants travaillent seuls ou en sous-groupes. Ils mettent en pratique ce qu’ils ont appris en formation, selon leur plan d’action et les compétences à acquérir ou à développer ;
- Les activités pédagogiques varient en fonction des besoins des participants. Quelles que soient les activités, les étudiants reçoivent un énoncé/une situation, une tâche à réaliser et des consignes de travail ;
- La méthode est essentiellement pratique, active et constructive, basée sur des documents authentiques. Sont utilisés en formation : charte d’accueil téléphonique, description de fonction d’agent d’accueil téléphonique, standard qualité de l’accueil téléphonique, grilles de compétences, valeurs de l’administration ;
- Les exemples et les exercices proposés sont en lien avec la réalité professionnelle des participants ;
- Le formateur appuie son exposé d’exemples de documents réels liés à la formation.

Contenu

- Introduction à l’accueil téléphonique dans une administration publique bruxelloise
    - La gestion des centres téléphoniques dans les administrations publiques locales et régionales bruxelloises
    - Comprendre les besoins d’un usager d’un service public (besoins généraux et besoins spécifiques à la

communication téléphonique)
    - Importance et enjeux de l'accueil téléphonique, véritable vitrine de l’administration
- Un accueil de qualité
- Documents existants dans une administration relatifs à la qualité de l’accueil téléphonique
    - Identifier les rôles de l’émetteur et du récepteur
    - Analyser le mécanisme de la satisfaction de l’usager
    - Comment identifier un usager satisfait
- Les règles de base de la communication téléphonique
    - Les caractéristiques et contraintes propres au téléphone
    - Les trois types d’accueil téléphonique
    - L’accueil entrant
- Le processus d’accueil
- Comment identifier l’appelant de manière efficace
- Les techniques de questionnement
    - L’accueil en transfert d’appel (identification, formule d’accueil personnalisée, processus
    - L’accueil téléphonique en émission d’appel (identification, formule de salutation d’usage, processus)
    - Les étapes de l’accueil téléphonique
- Comprendre et clarifier la demande du client
    - Identifier les points essentiels et prendre des notes
    - Traiter la demande et exploiter l’appel
    - Validation et prise de congé – savoir conclure et valider
    - Assurer le suivi de l’appel
- Les principes de la communication téléphonique
    - Choisir une voix claire
    - Adopter un langage clair
    - Les principes de l’écoute active
        - adopter une attitude positive
        - empathie
        - assertivité
- Les attitudes à adopter face aux différents interlocuteurs
    - Canaliser un interlocuteur bavard
    - Gérer un impatient
    - Gérer une personne agressive
    - Savoir déjouer l’agressivité
    - Désamorcer les tensions
    - Déjouer les manœuvres d'intimidation
    - Gérer une et plusieurs plaintes
    - Gérer des usagers fragilisés
- Comment gérer la relation téléphonique entrante, sortante et transfert en même temps
    - Faire patienter
    - Expliquer ce que l’on fait et ce que l’on va faire
    - Reprendre un correspondant avec courtoisie