ACCUEIL TELEPHONIQUE - SAVOIR CONJUGUER EFFICACITE ET COURTOISIE

Pôle d'activité

SUPPORT ADMINISTRATIF ET BUREAUTIQUE

Formule

Présentiel

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

La formation en présentiel s'étale sur 2 jours (14 heures). Chaque journée se compose de 7 heures de formation. Ce volume horaire inclut les pauses courtes mais exclut la pause de midi.

Personne de contact

Patrick GILET Gestionnaire de dossiers clients - Gestionnaire IT

pgilet@erap-gsob.brussels

Comment s'inscrire?

Détail de la formation

Face à la complexité croissante de nos réglementations fédérales, régionales et locales, face aux formalités administratives qu'elles génèrent, face aux situations de crise sanitaire qui inquiètent, les citoyens ont de plus en plus besoin d'être guidés dans leurs rapports avec les administrations locales. L'amélioration de l'accueil téléphonique constitue une attente, à laquelle la modernisation du service public doit répondre, pour faciliter les démarches des citoyens

d'abord, mais aussi pour donner une meilleure image du service public de proximité. L'amélioration de l'accueil téléphonique représente en effet un enjeu à la fois pour l'usager, plus exigeant en termes d'efficacité et de qualité de réponse, et pour l'administration, soucieuse de limiter les flux de l'accueil physique, du courrier et des plaintes.

Différentes problématiques sont généralement citées. Sonneries laissées dans le vide, absence de présentation lors du décroché, faible valeur ajoutée de la réponse apportée, transfert vers le mauvais interlocuteur sont des réalités régulièrement rencontrées par les usagers.

Le personnel affecté à l'accueil téléphonique est souvent en nombre insuffisant, peu qualifié ou peu motivé. Il rencontre parfois des difficultés à concilier les différentes missions qui lui sont données, ou ne dispose pas d'outils suffisants lui permettant de remplir ses fonctions (problème de mise à jour des listings, annuaires incomplets, etc.), générant un stress et une agressivité qui impactent l'image de marque de l'administration.

De ce fait, l'amélioration de la qualité de l'accueil des centres téléphoniques et des agents en charge du téléphone dans les différents services doit par conséquent demeurer une priorité de formation.

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 ;
- etc..

Public cible

Les participants proviennent des organisations exerçant des missions d'utilité publique au sein de la Région de Bruxelles Capitale.

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 a 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
    - Les 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 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

Disponibilité au catalogue

Disponibilité (sous réserve d’inscriptions suffisantes) et conditions garanties jusqu’au 31.07.2025