

ACCUEIL TELEPHONIQUE



Accueillir le public avec
attention et garder son calme
en toutes circonstances

2 jours (14 heures)

OBJECTIF

Etre capable de :

- Savoir répondre aux appels suivant une méthode précise
- Maîtriser les règles de base de l'accueil téléphonique
- Savoir gérer les appels difficiles
- Apprendre à gérer son stress
- Utiliser son potentiel physique pour développer son autorité naturelle et rester maître de soi
- Comprendre les mécanismes qui engendrent le conflit et ceux qui l'apaisent
- Traiter avec souplesse et efficacité des situations potentiellement conflictuelles

PRE-REQUIS

- Aucun

PARTICIPANTS

- Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner le public, les usagers, les clients de manière occasionnelle ou permanente

PROGRAMME

L'accueil téléphonique : un poste clef

- La première image de l'Institution : savoir ce que nous représentons et l'importance d'un bon accueil
- Accueillir, communiquer, écouter : les **règles de base** de la communication téléphonique
- Prise de notes (fiche d'appel)
- Tenir l'engagement pris lors de l'appel, s'en donner les moyens

L'Axe physique

Même au téléphone, le corps est présent !
Le sourire s'entend au téléphone.

« Calme, charisme, autorité »

Le travail physique sert à développer son autorité naturelle, basée sur la conscience de soi et le respect de l'autre. C'est un outil efficace pour garder le contrôle de soi et ainsi aborder les situations de tension avec plus de recul.

- **La respiration** : faire baisser la pression en adoptant une respiration abdominale et intercostale, comprendre le fonctionnement du diaphragme
- **La voix** : explorer sa voix profonde, abdominale, la voix du calme et du charisme
- **L'axe** : savoir se poser, abaisser son centre de gravité pour gagner en solidité
- L'exploration de **la lenteur et la tonicité** intérieures, qui permettent d'être efficace, rapide mais pas agité

La gestion du stress

- Apports théoriques sur les facteurs déclencheurs de stress
- Faire baisser la pression en adoptant une **respiration abdominale**, pour garder le contrôle de soi en toutes circonstances.
- Donner à chacun des **moyens simples et concrets pour se détendre** et faire face aux agressions de tous types



ARAMIS Formation - 15B, rue de la Mare à Tissier – 91280 SAINT-PIERRE-DU-PERRAY - Tél : 01 60 79 19 88

formation@aramisgroup.fr

ARAMIS Formation marque commerciale de SN CDTEL Formation - – S.A. au capital de 81 000 €

Siret : 439 143 538 00031 – APE : 8559 A – Organisme n° 11 91 05098 91

Les mécanismes qui amènent au conflit / Etats et Comportement

Cette séquence de travail, qui alterne les expérimentations (jeux théâtraux), les échanges et les apports théoriques, permet de comprendre comment se créent les états intérieurs qui nous poussent à adopter des comportements désagréables, ceux qui engendrent le conflit .

« **Dans tous mes états** » : par le jeu (jouer des collaborateurs paniqués, impatients, angoissés, en colère...), comprendre les motivations de tels comportements.

Apport théorique : la fabrication d'un état, d'un comportement / Schéma de compréhension.

Agir sur son état, sur celui de l'autre : à l'appui du schéma, il s'agit pour chacun de comprendre comment il peut agir sur son propre comportement et sur ceux de ses collaborateurs

Mises en situation

- **Situations concrètes** décrites par les stagiaires. Identification de deux ou trois situations « types ».
- Accueil téléphonique simple : jouer une situation, débriefing de la formatrice, la jouer à nouveau avec de nouvelles bases
- Accueil téléphonique **complexe ou conflictuel** : comment être empathique et ne pas se laisser emporter ?
- S'affirmer dans le respect de l'autre, s'affirmer au téléphone

Comment prévenir les conflits / Fusion, Acceptation, Empathie

Prévenir un conflit, c'est avant tout ne pas céder aux agressions (violentes ou latentes) proposées par son interlocuteur.

Pour cela, il est essentiel de faire la nuance entre la fusion (réaction instinctive qui pousse à adopter le même comportement que mon interlocuteur) et l'empathie (attitude construite qui me permet de cerner l'état de mon interlocuteur sans l'adopter)

Cela passe avec la compréhension de « l'acceptation inconditionnelle », qui consiste à faire avec ce qui est et non avec ce qui devrait être.

Cette séquence de travail alterne travail théâtral, apport théoriques et mise en pratique individuelle.

Improvisation : « **Conflit or not conflit** », jeu qui permet, en se basant sur des situations de la vie quotidienne de comprendre physiquement la notion de fusion puis de faire des tentatives pour ne pas entrer en fusion

Apport théorique : qu'est-ce que la fusion, l'empathie, l'acceptation inconditionnelle ?

Jeu d'application : **Accepter, être empathique.**

Entraînement individuel à l'empathie sur des situations du quotidien

Synthèse et validation pour chacun de ses points de progrès.

Méthode pédagogique

- **Une pédagogie vivante et ludique**

Méthode de travail, basée sur l'utilisation dans la vie quotidienne des outils de l'acteur, s'appuie avant tout sur l'expérimentation. Les formations sont constituées de jeux et training qui favorisent la participation.

Ces jeux sont enrichis d'apports théoriques et ouvrent des espaces d'échanges d'expériences.

- **Un travail en trois dimensions :**

- **La dimension physique** : être présent à soi pour être présent à l'autre

Le travail physique aide à gagner en affirmation de soi. Il sert aussi à apprivoiser le stress, à mieux faire face à la pression du quotidien.

- **La dimension émotionnelle** : par le jeu, l'improvisation, le travail

permet de comprendre comment se créent nos émotions et comment les apprivoiser. Ce travail est particulièrement performant dans la compréhension des mécanismes du conflit

- **La dimension intellectuelle** : En faisant toujours le pont entre l'expérience vécue lors des jeux et la réalité quotidienne, nous aidons chacun à réfléchir à sa pratique quotidienne et à mettre en place des solutions simples et réalistes d'évolution

- **L'intervenante place l'individu au coeur de sa formation :**

- Cerner et accepter les contraintes liées au métier et au contexte de l'entreprise

- Valider ses qualités et travailler concrètement sur ses difficultés

- **Une philosophie : « Emmenez loin mais en douceur »**