

# L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

---

## Formation Intra

### Public concerné

Tout personnel

### Durée

2 à 4 jours

## Objectifs

- ▷ Intégrer les règles de base de l'accueil téléphonique réussi et les attitudes à privilégier au téléphone.
- ▷ Mener un entretien téléphonique efficace en appliquant les techniques de communication appropriées.
- ▷ Traiter les demandes et orienter l'interlocuteur.
- ▷ Garder la maîtrise de l'entretien dans les situations délicates.
- ▷ Evaluer ses aptitudes à l'accueil téléphonique et améliorer ses capacités de communication et d'écoute.

## Programme

- Les règles de l'accueil téléphonique : les attitudes à adopter au téléphone, les règles d'or de la communication téléphonique.
- Mener un entretien téléphonique efficace : savoir communiquer au téléphone, la structure de l'entretien téléphonique à l'hôpital, gérer les appels et traiter les demandes.
- Gérer les situations difficiles : savoir dire non, désamorcer la colère de l'interlocuteur, résoudre le problème avec la méthode ERIC, traiter les réclamations.