

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

1





SOMMAIRE

LE Téléphone, OUTIL DE COMMUNICATION.....	3
LA VOIX.....	4
LE RYTHME	4
VOCABULAIRE ET FORMULATION	4
L'ARTICULATION.....	9
L'ECOUTE ACTIVE	10
LES OBSTACLES A LA COMMUNICATION	12
L'EMPATHIE.....	13
LES TECHNIQUES DE GUIDAGE DE L'ENTRETIEN.....	15
L'ACCUEIL TELEPHONIQUE.....	20
LES PHASES D'UN ENTRETIEN TELEPHONIQUE	22
LES INTERLOCUTEURS DIFFICILES	24
LA GESTION DES RECLAMATIONS	25
GESTION DES CONFLITS.....	26
LA MAUVAISE NOUVELLE	26
ATTITUDES FACE A LA RECLAMATION	27
LA GESTION DU STRESS.....	29
PLAN D'ACTION PERSONNEL.....	30