

Table des matières

Chapitre 1 — L'accueil	1
1. Le rôle de l'accueil dans l'entreprise	1
2. L'agent d'accueil	2
2.1 Le comportement	2
3. Le contact verbal	3
4. Les présentations	4
4.1 Le protocole	4
4.1.1 Une seule personne	5
4.1.2 Deux chefs de service	5
4.1.3 Deux groupes de personnes	6
4.1.4 Une personne à un groupe	6
4.2 Exercices	7
4.2.1 Les présentations	7
4.2.2 L'accueil du client	8
5. La communication verbale	9
5.1 Utiliser un langage approprié	9
5.2 Rester courtois	10
5.3 Choisir des tournures de phrases positives	12
5.3.1 Phrases coopératives	13
5.3.2 Indications précises	14
5.3.3 Solutions	15
5.4 Exercice	17
Chapitre 2 — Les appels téléphoniques	19
1. L'attitude générale	20
1.1 Le respect du protocole	20
1.2 Le souci du professionnalisme	21
1.2.1 Exercice – Réponses claires et pertinentes	23

1.3	La politesse, la courtoisie, l'intérêt.....	25
1.3.1	Quelques trucs pour manifester une écoute attentive.....	25
1.3.2	Quelques trucs pour manifester de l'intérêt	25
1.3.3	Quelques procédures suggérées si.....	26
1.3.4	Exercice.....	27
2.	Le traitement de l'appel	27
2.1	La mise en attente.....	27
2.2	Le filtrage des appels	28
2.3	La réponse en cas d'absence	30
2.4	Mises en situation.....	30
3.	L'expression verbale	31
3.1	Les formules de politesse d'usage	31
3.2	Les niveaux de langue	32
3.2.1	Exercice.....	32
3.2.2	Exercice.....	34
3.3	Les tournures de phrases positives.....	34
3.3.1	Exercices.....	35
4.	La compréhension et la transmission d'information et de directives.....	36
4.1	La reformulation de la requête.....	36
4.1.1	Les différents types de reformulation	37
4.1.2	Exercices.....	38
4.2	La pratique du discours rapporté	40
4.2.1	Exercice.....	42
4.3	La prise de messages.....	43
4.3.1	Exercice – Les éléments du message.....	44
4.3.2	Exercice – La transmission de messages	47
4.3.3	Exercice – La prise en notes de messages enregistrés et la transmission des messages au destinataire.....	48
4.4	La transmission d'explications	50
4.4.1	Exercice.....	52
5.	La messagerie vocale	55
5.1	Enregistrer un message pour l'entreprise.....	55
5.2	Laisser un message	56
5.3	Exercices	58

Chapitre 3 — La conversation d'affaires 63

1. L'écoute.....	63
1.1 La reformulation.....	64
1.2 La clarification.....	64
2. Le langage du corps.....	64
2.1 Tenir compte de l'interlocuteur.....	65
2.2 Attention aux indices!.....	66
3. La transmission d'un message.....	67
3.1 Choisir ses mots.....	67
3.2 Bien faire passer son message.....	68
3.2.1 Exercices – Des énoncés clairs.....	70
3.3 Quelques trucs pratiques.....	73
3.4 Exercice - Le mot juste.....	73
4. La gestion de situations difficiles.....	75
4.1 Connaître ses réactions.....	76
4.2 Situations entre collègues.....	77
4.2.1 Exercice – Conflit, critique et désaccord.....	77
4.3 Situation difficile avec un client.....	80
4.4 Quelques trucs.....	83
5. La résolution de situations difficiles.....	85

Chapitre 4 — Le traitement de la plainte 87

1. Les comportements à adopter.....	87
1.1 Le contrôle de ses émotions.....	87
1.2 L'écoute attentive.....	88
1.3 L'interprétation correcte.....	88
1.4 L'attitude professionnelle.....	89
1.5 Aide-mémoire.....	89
1.6 La conclusion de l'entretien.....	89
1.6.1 La formulation d'une solution.....	89
1.6.2 Terminer sur une note positive.....	90
1.6.3 Le suivi de la plainte.....	90

2. L'expression adéquate dans la négociation	91
2.1 L'expression du désaccord	91
2.2 L'expression de l'objection	91
2.3 Expressions de l'accord et du désaccord.....	92
2.4 Le langage positif et la politesse	92
3. Situations	93

Chapitre 5 — La présentation orale 101

1. La préparation	101
1.1 Le choix du sujet.....	101
1.2 La recherche de l'information	102
1.3 L'organisation de l'information	103
1.4 Les sources d'information	
2. La rédaction du plan	105
2.1 L'introduction.....	105
2.2 Le développement	106
2.3 La conclusion	106
2.4 La bibliographie	106
3. La présentation du plan	107
4. La préparation des questions	108
5. L'organisation matérielle	108
5.1 Le matériel à préparer.....	108
5.2 L'équipement.....	108
6. La répétition	109
7. Le maintien	109
8. Grille d'évaluation de la présentation orale	110
Bibliographie	113
Corrigé	115

