



Assurer un accueil téléphonique et physique de qualité

2 jour(s) - 14,00 heure(s)

Programme de formation

Public visé

Tout personne ayant une fonction d'accueil ponctuelle ou régulière essentielle à l'image de l'entreprise

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Acquérir et développer des techniques d'accueil téléphonique et physique
- Développer un esprit qualité de service et valoriser l'image de son entreprise
- Apprendre à faire face et gérer les situations délicates

Description / Contenu

1- Accueillir et positiver l'image de sa structure ou de son service

- Comprendre les enjeux de l'accueil physique et téléphonique pour le client et pour sa structure/son service
- Situer son rôle et ses missions
- Comprendre les exigences et la rigueur des situations d'accueil : en face à face, au téléphone...
- Appréhender les nouvelles attentes des clients / usagers
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives

2- Développer ses qualités de communicant : du savoir-faire au savoir-être

- Rappel sur les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Comprendre l'importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire.

- S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie
- Connaître les techniques d'écoute (écoute active), le questionnement et la reformulation
- Utiliser un vocabulaire approprié pour transmettre des messages clairs et compréhensibles

3- Réussir son accueil téléphonique

- Connaître les spécificités de la communication au téléphone
- Réussir le premier contact : décrocher rapidement et accueillir avec le sourire
- Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.
- Utiliser les bons mots pour : mettre en attente ; transférer l'appel ; orienter, prendre congé, conclure...
- Prendre un message précis et adapté aux besoins.
- Savoir questionner, reformuler et argumenter en préservant un contact convivial et efficace

4- Réussir son accueil physique

- Maîtriser les spécificités de la communication appliquées à l'accueil physique
- Connaître les phases clés de l'entretien d'accueil
- Trouver les mots justes et avoir les attitudes adaptées à son interlocuteur
- Être à l'écoute du client : développer ses qualités d'observation, d'écoute active et d'empathie
- Gérer les différentes situations d'accueil : orienter, conseiller, expliquer, informer
- Maîtriser son temps : savoir se rendre disponible ou faire patienter

5- Gestion des situations délicates

- Répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles" : les mécontents, les agressifs, les confus, les bavards...
- Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- S'affirmer et savoir dire non... tout en restant constructif et respectueux
- Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats
- Les spécificités de l'accueil des publics handicapés : son comportement, sa façon de communiquer.

Modalités pédagogiques

Formation animée en présentiel ou classe virtuelle
Action par groupe de 2 à 8 personnes maximum
Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00

Moyens et supports pédagogiques

Alternance entre théorie et pratique

Modalités d'évaluation et de suivi

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés.

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

Délai d'accès

- Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.
- Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises