

Programme
"L'accueil physique et téléphonique"

- Public** Toute personne en charge d'accueillir du public.
- Pré-requis** Aucun
- Durée** 2 jours soit 14 heures.
- Coût** En inter : 980 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 stagiaires maximum.
En intra et sur mesure, nous consulter.

Objectifs généraux

- Valoriser l'esprit, la qualité de service et l'image de l'entreprise.

Objectifs opérationnels / Aptitudes et compétences visées

- Comprendre les enjeux de l'accueil dans la relation client.
- Exploiter les techniques d'accueil en face à face et au téléphone.
- Optimiser la communication.
- Anticiper et gérer les communications difficiles.

Méthodes et Outils pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de simulations, dans un respect de temps pour chaque phase.
- Pédagogie centrée sur la parole : exposé, questions/réponses, feed-back (dire et faire dire).
- Pédagogie centrée sur l'action : principe de découverte, simulations, jeux de rôles (faire et faire faire) restitués par vidéo.
- Evaluation des connaissances en début et fin de formation.
- A l'issue de la formation, sont remis au stagiaire :
 - Un support de cours reprenant l'essentiel des notions abordées,
 - Une attestation de formation mentionnant les résultats de l'évaluation.

Contenu pédagogique

1. Test initial d'évaluation

2. Les techniques d'accueil en face à face

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| - Le diagnostic du poste | - L'espace d'accueil |
| - Les différents styles d'accueil | - Les besoins de l'interlocuteur |
| - Les comportements efficaces | - Les situations d'attente |

3. La communication

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| - Les bases de la communication | - Communiquer avec les sens |
| - La communication "verbale" | - Communiquer par les questions |
| - La communication non verbale | - Communiquer par la reformulation |

4. L'accueil téléphonique

- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| - La voix | - Le transfert d'appel |
| - Le vocabulaire | - La prise de message |
| - La présentation | - La mise en attente |
| - L'identification de l'appelant | - L'annonce vocale |

5. Les communications difficiles

- | | |
|-----------------|----------------------------|
| - L'assertivité | - Savoir dire "non" |
| - L'empathie | - L'attitude bienveillante |

6. L'image de l'entreprise

- Analyse et construction d'un plan d'action pour application en entreprise.

7. Test final d'évaluation