

## Programme

### Formation "Accueils Physique et Téléphonique"

<b>Public</b>	Toute personne en charge d'accueillir du public.
<b>Pré-requis</b>	Aucun.
<b>Durée</b>	2 jours consécutifs soit 14 heures.
<b>Horaires</b>	Définis par le donneur d'ordre.
<b>Type de formation</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Intra-entreprises <input type="checkbox"/> Inter-entreprises
<b>Mode de réalisation</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Présentiel <input type="checkbox"/> A distance
<b>Délai d'accès</b>	Suivant les accords passés avec le donneur d'ordre.
<b>Modalités d'accès</b>	Par votre supérieur hiérarchique ou service RH.

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap** : En amont de l'action, le donneur d'ordre s'engage à nous avertir de la présence d'un stagiaire en situation de handicap afin de valider son inscription et mettre en œuvre les aménagements nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation. **Notre Référent Handicap** : Georges REBAGLIATO

**Contacts**      Georges REBAGLIATO      Tél : 06 14 62 72 44      Mail : georges.rebagliato@telos-consultant.com

**Coûts**      En inter : 980 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 stagiaires maximum.  
En intra et sur mesure, nous consulter.

**Formateur pour cette action** : Georges REBAGLIATO - **Certifié qualité ICPF Pro : Niveau Expert**

- Manager industriel (Diplômé niveau II)
- Maître Praticien en P.N.L.
- 21 ans d'expérience terrain (vente et management)
- Maîtrise en communication
- Morpho Psychologue
- Plus 16 ans de pratique du métier de formateur

**Objectif opérationnel** : Valoriser l'esprit, la qualité de service et l'image de l'entreprise.

**Objectifs Pédagogiques** - A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de

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

**Moyens pédagogiques :**

- \* Paper board ou tableau blanc.
- \* Vidéo projecteur
- \* Caméra
- \* Support de formation

**Méthodes pédagogiques axées sur des besoins opérationnels :**

- \* Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- \* 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 .

**Suivi :**

- \* Feuille d'émargements par demi-journée signée conjointement par le stagiaire et le formateur.
- \* Attestation de formation mentionnant les résultats de l'évaluation du stagiaire.
- \* Possibilité d'échange individuel avec le formateur, post formation.

**Evaluation :**

- \* Evaluation des connaissances en début et fin de formation, sous forme de questionnaire.
- \* Mises en situation filmées.
- \* Etudes de cas rapportés par les stagiaires.
- \* Evaluation de la formation à chaud, par le stagiaire, en fin de formation, sous forme de questionnaire.
- \* Evaluation de la formation à froid, par le stagiaire, 3 mois environ après l'action initiale, sous forme de questionnaire.

## Contenu du parcours

### I. Test initial d'évaluation du stagiaire : sous forme de questionnaire, en début de formation.

### II. Les techniques d'accueil en face à face

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

### III. La communication

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

### IV. L'accueil téléphonique

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

### V. Les communications difficiles

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

### VI. L'image de l'entreprise

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

### Modes d'évaluation et validation des chapitres II à VI : jeux de rôle et questionnaires amont / aval.

### VII. Test final d'évaluation du stagiaire : à chaud sous forme de questionnaire, en fin de formation.

### VIII. Evaluation à chaud de la formation par le stagiaire : sous forme de questionnaire, en aval de l'action.

### IX. Evaluation à froid de la formation par le stagiaire : sous forme de questionnaire, trois mois environ après l'action initiale.