

L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE :
IMAGE DE MARQUE DE VOTRE ENTREPRISE

FORMATION COLLECTIVE		FORMATION INDIVIDUELLE / BINÔME	
DURÉE	2 JOURS (14 heures)	DURÉE	1 JOUR (7 heures)
TARIF*	950 €	TARIF*	890 € soit 445 € par personne en binôme
DATE 2021	8, 9 avril 4, 5 novembre	DATE 2021	Dates à programmer ensemble

*non assujetti à la TVA

► **Profil des participants**

- Toute personne en charge de l'accueil

► **Prérequis**

- Pas de Pré-requis

► **Objectifs**

- Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone ou en face à face
- S'approprier les bonnes pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre
- Savoir faire face à des situations complexes lors de l'accueil

► **Méthode pédagogique**

- Apports méthodologiques
- Auto diagnostics
- Mises en situation filmées et analysées
- Remise à chaque participant d'un support de formation

► **PROGRAMME****1. Les conditions d'un accueil réussi**

- Donner une première bonne impression
- Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face
- Diagnostiquer sa propre qualité de service
- Poser les bases d'une nouvelle charte "qualité d'accueil" dans l'entreprise

2. L'accueil au téléphone

- Gérer la relation téléphonique entrante et sortante
- Savoir se présenter
- Pratiquer l'écoute active et adopter une attitude positive
- Choisir un ton, un rythme et un langage adaptés
- Savoir renseigner ou réorienter
- Savoir conclure et prendre congé

3. L'accueil en face à face

- L'importance de la voix
- Le poids des mots
- Apprendre à communiquer en aveugle
- Les techniques de la PNL
- Personnaliser la relation
- Ecouter et reformuler efficacement
- Savoir rester neutre et en phase avec les objectifs

3. Structurer l'entretien au téléphone

- Être attentif aux comportements non-verbaux
- Se synchroniser avec son interlocuteur
- Respecter une distance de communication appropriée
- Détecter les signes avant-coureurs de tension ou de conflit pour pouvoir les prévenir

- Traiter la demande
- Ecouter en valorisant
- Expliquer pour informer
- Recadrer un entretien avec courtoisie mais fermeté
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Conclure et raccompagner un visiteur

4. Faire face à des situations délicates

- Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
- Maîtriser les attitudes d'agressivité l'impatience, l'impolitesse...
- Concilier accueil téléphonique et physique
- Savoir rester positif et constructif