



## L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

### FORMATION EN CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE** 7 h (en deux demi-journées)

**TARIF\*** 750 € nets

**DATES** A définir

### FORMATION INDIVIDUELLE

**DURÉE** 7 h (en deux demi-journées)

**TARIF\*** 890 € nets

**DATES** A définir

\*non assujetti à la TVA

#### ► Profil des participants

- Toute personne en charge de l'accueil

#### ► 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

- Visio conférence assurée par l'intervenant via plateforme.
- Interactions intervenant/stagiaire(s) possibles en audio, vidéo et partage d'écrans
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques, mises en situation
- Conseils personnalisés de l'intervenant
- Echanges et interactions à partir des expériences de l'intervenant et des participants

#### ► Prérequis

Pas de Pré-requis

## 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"

2. L'accueil au téléphone

- Gérer la relation téléphonique
- 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

- Etre 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

### EQUIPEMENT INDISPENSABLE À LA FORMATION À DISTANCE



- UN ORDINATEUR PORTABLE OU FIXE
- UNE CONNEXION INTERNET (WIFI OU FILAIRE)
- DES HP OU UN CASQUE OU OREILLETES
- UN MICRO (INTÉGRÉ OU SÉPARÉ)
- UNE WEBCAM INTÉGRÉE OU SÉPARÉE
- UNE ADRESSE MAIL