

Professionaliser son accueil client /Téléphonique et Physique

A l'issue de ce stage, les participants seront en mesure de se comporter comme des professionnels de l'accueil. Ils apprendront à valoriser l'image de la société et à répondre aux besoins de leurs interlocuteurs en pratiquant une écoute active, en questionnant et en s'exprimant de façon efficace et courtoise..



Public

Ce stage est destiné à tout collaborateur en contact avec le public et/ou utilisant le téléphone.



Participants

Jusqu'à 8 personnes



Intra

Dans vos locaux, selon vos disponibilités



Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de posséder de prérequis en amont, aucune connaissance particulière.



Durée

1 jour (7 heures)



Inter

Nous consulter



Objectifs

- ✓ Connaître les principes de base de la communication
- ✓ Mieux se connaître pour mieux communiquer
- ✓ Décrypter l'autre pour mieux communiquer
- ✓ Lever les malentendus
- ✓ Construire une boîte à outils pour mieux communiquer



Tarif

950 € HT

Programme

1) Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique

- Inventaire des contraintes.
- Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de marque de la société.
- Un impératif : offrir une première image positive de soi, du service demandé, de sa société.

2) Connaître les meilleures techniques de prise en charge téléphonique

- décrocher rapidement et accueillir et réussir le premier contact.
- Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.
- Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant et répercuter le message.
- Pratiquer les techniques d'écoute active pour mettre en confiance et être certain d'avoir bien compris.
- Assurer la prise en charge complète de l'interlocuteur.

3) Accueillir : règles de communication appliquées à l'accueil physique

- Savoir accueillir : se positionner, connaître son rôle et ses missions.
- Les règles relatives à l'écoute à l'empathie et à l'observation
- Savoir questionner et reformuler.
- Les moyens corporels de l'expression : gestes, postures, sourire.
- "Positiver" ses attitudes dans les moments délicats.
- Accueillir le public handicapé : son comportement, sa façon de communiquer et garantir l'accessibilité de l'établissement et des services.

4) Gérer les réclamations : la communication interpersonnelle

- La communication interpersonnelle : définition, techniques de base.
- La communication verbale, paraverbale et non verbale.
- L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement
- La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi.

Méthodes pédagogiques

Formation participative, apports théoriques, échanges, Partage d'expériences, exercices d'application avec vidéos, mises en situation adaptés à l'activité des participants.

Matériel pédagogique

Vidéoprojecteur, livres, vidéos, photos.

Intervenant

Formateur expérimenté chargé d'accueil en entreprise

Travaux pratiques

Réflexion collective, travail en groupe sur les spécificités de l'accueil téléphonique. Mise en situation. Réussir le premier contact au téléphone. Débriefing en groupe. Maîtriser les techniques de communication en situations d'accueil physique.

Evaluation et validation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser. Délivrance d'un certificat de réalisation

Modalités d'accès

Positionnement par une entreprise, par un gérant d'entreprise ou en direct si salarié(e) du particulier employeur.

Délais d'accès :

Au plus tard 7 jours avant la date de début de la formation.

Support pédagogique :

Remis aux stagiaires à l'issue de la formation

