

Description du programme : Accueil téléphonique et physique, 2 jours 14 heures

Objectifs :

- Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone
- Développer un esprit qualité de service et valoriser l'image de l'entreprise
- Apprendre à gérer les situations délicates

Pré requis : Avoir des missions d'accueil ponctuelles ou régulières

Public :

Toute personne souhaitant optimiser ses compétences en accueil clientèle

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

- Exercices de mise en situation,
- Jeux de rôles et simulations de situations d'accueil téléphonique et physique
- Vidéoprojecteur
- Formateur spécialisé dans la thématique avec une expérience professionnelle significative avec des compétences pédagogiques validées.

Moyens de suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- Feuille d'émargement nominative signée chaque demi-journée par le stagiaire et le formateur
- Evaluation des connaissances en début et en fin de formation
- Tests réguliers de contrôle des connaissances par le formateur : exercices pratiques, QCM, entretiens individuels avec le formateur, permettant de mesurer les acquis de la formation pendant et à l'issue du stage au regard des objectifs définis
- Evaluation de satisfaction

CONTENU :

1. Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant

2. Présentation de la formation

- Identifier les différentes phases de l'accueil
- Identifier les enjeux de l'accueil
- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Identifier les comportements attendus
- Reconnaître les étapes d'un accueil réussi

3. Réussir son accueil téléphonique

- Connaître les spécificités de la communication au téléphone
- Réussir le premier contact : décrocher rapidement et accueillir avec le sourire
- Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.
- Utiliser les bons mots pour : mettre en attente ; transférer l'appel ; orienter, prendre congé, conclure...
- Prendre un message précis et adapté aux besoins.

- Appeler un correspondant : préparer l'appel, savoir résumer, conclure,
- Savoir questionner, reformuler et argumenter.... Et préserver un contact convivial et efficace, Savoir reformuler, Identifier les points essentiels, La prise de notes, Les abréviations, Traiter les demandes, Le principe du filtrage des appels.

4. Savoir accueillir : se positionner avec justesse et positiver l'image de sa structure

- Comprendre les enjeux de l'accueil pour le client et pour l'entreprise, l'établissement
- Situer le rôle et les missions de la réceptionniste
- Comprendre les exigences et la rigueur des situations d'accueil : en face à face, au téléphone...
- Appréhender les nouvelles attentes des clients, usagers
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives

5. Réussir son accueil physique

- Maîtriser les règles de communication appliquées à l'accueil physique
- Connaître les phases clés de l'entretien d'accueil
- Trouver les mots justes et avoir les attitudes adaptées à son interlocuteur
- Etre à l'écoute du client : développer ses qualités d'observation, d'écoute active et d'empathie
- Gérer les différentes situations d'accueil : orienter, conseiller, expliquer, informer
- Maîtriser son temps : savoir se rendre disponible ou faire patienter

6. Gérer les situations délicates

- Répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles" : les mécontents, les agressifs, les confus, les bavards...
- Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur. S'affirmer et savoir dire non... tout en restant constructif et respectueux
- Identifier et gérer les émotions dans l'échange
- Faire patienter et mettre à l'aise
- Anticiper, gérer et désamorcer une situation conflictuelle
- Les spécificités de l'accueil des publics handicapés : son comportement, sa façon de communiquer.

Mise à jour 04/2023

Accessibilité PSH : Pour les Personnes en Situation de Handicap, merci de nous contacter au 06.17.91.68.18 , nous étudierons les possibilités de compensation du handicap, aménagement de la durée de la formation

Formatrice avec expérience en Centre de Rééducation professionnelle à Marseille et dans le Var