

Réussir son accueil téléphonique et physique

2 j (14 heures)

Ref : COAT

Public

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil. téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise

Pré-requis

Aucun

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Questionnaire préalable de positionnement
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

Objectifs

- Valoriser l'esprit, la qualité de service, et l'image grâce à un accueil de qualité
- Professionaliser ses pratiques d'accueil
- Maitriser les techniques d'accueil physique et téléphonique
- Agir efficacement avec des comportements adaptés
- Faire face aux situations délicates

Programme détaillé

RAPPEL SUR LA MISSION D'ACCUEIL

- Définir son rôle et ses fonctions dans l'établissement
- Connaître les attentes de ses visiteurs et interlocuteurs téléphoniques en matière d'accueil

Réussir son accueil téléphonique et physique

Comprendre l'impact d'un bon accueil physique et téléphonique

Bien connaître son établissement et ses compétences pour renseigner ses interlocuteurs

LES BASES DE LA COMMUNICATION

Les clefs de la communication efficace : écoute active – reformulation – empathie

Schémas de communication

ECOUTER

Décoder les structures de son langage et celles de ses interlocuteurs

Identifier les structures de pensée et les modes de communication de chacun

Traiter l'information en adoptant un langage précis et en faisant préciser les messages reçus

Ecoute active, la clarification et la reformulation

OBSERVER

Repérer et identifier les signaux visuels et les comportements de ses interlocuteurs

Constater sans juger, interpréter et agir en conséquence

Savoir adapter sa communication afin de gagner en efficacité

LES COMPOSANTS DE L'ACCUEIL

Image de l'établissement

Les limites de l'accueil

Soigner sa présentation

La voix : un instrument (ton, débit et articulation)

LES DIFFERENTES PHASES DE L'ACCUEIL

Déterminer les attentes de l'interlocuteur

Ecouter, questionner, reformuler : les bases de la communication mises en pratique

Personnaliser son approche (les premiers mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)

Expliquer pour informer

Se rendre disponible

L'EFFICACITE AU TELEPHONE

Points forts/points faibles au téléphone

Le traitement d'un appel

Réussir la première impression (prise en charge de l'appel, vocabulaire positif)

Gérer les temps d'attente

Canaliser les bavards

Prendre congé

GERER LES SITUATIONS DELICATES

Gérer son stress et celui de son interlocuteur

Adapter son message

Accueillir positivement une réclamation

Faire patienter et mettre à l'aise
