

Accueil physique et téléphonique

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCOM0010



adhara.fr

Objectifs

Professionaliser sa pratique en maîtrisant les techniques de l'accueil physique et/ou téléphonique. Valoriser l'esprit et la qualité de service. Agir efficacement avec des comportements adaptés. Faire face aux situations délicates ou difficiles.

Participants

Toute personne gérant l'accueil en situation de face à face ou au téléphone.

Prérequis

Une connaissance du fonctionnement global de l'entreprise permettra une meilleure assimilation des concepts abordés.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

Accueil physique et téléphonique

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCOM0010



adhara.fr

Les bases de la communication

Les clés de la communication efficace (écoute active)
Les schémas de communication
L'importance de la communication
Les aptitudes maîtrisées et celles à développer pour communiquer
Les langages et les paralangages

Les composants de l'accueil

L'image de l'entreprise
Soigner sa présentation (vestimentaire, qualités requises)
La voix : un instrument à maîtriser (ton, débit, articulation...)
Les limites de l'accueil

Les différentes phases de l'accueil

Se rendre disponible
Ecouter, questionner, reformuler
Personnaliser son approche (les 1er mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)
Déterminer les attentes de l'interlocuteur

L'efficacité au téléphone

Points de forces et les limites de la communication téléphonique
Gérer un appel
Savoir prendre en charge l'interlocuteur
Garder la maîtrise de l'entretien
Prendre congé

Gérer les situations délicates

Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
Accueillir positivement une réclamation
Adapter son message
Faire patienter et mettre à l'aise