



Accueil téléphonique et physique

Domaine : Communication

Réf. : 199COM



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Développer des aptitudes, des capacités à mieux comprendre les dimensions de la fonction accueil et à dépasser ses limites naturelles
Analyser les éléments en jeu dans la fonction accueil
Comprendre la fonction accueil et ses implications dans le service rendu au public
Reconnaître ses propres repères et leurs implications dans les rapports avec l'accueilli
Gérer les dimensions internes et externes de l'accueil téléphonique et physique
Acquérir des comportements et un langage adaptés aux situations problématiques

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Salles de cours équipées de : matériels de projection -Tableaux -Caméra. Alternance de théorie et jeux de rôle à partir d'exemples du quotidien ou vécu. Validation au fur et à mesure des différentes mises en situation. Un support de cours personnalisé est remis à chaque participant. Un bilan détaillé suit chaque action de formation.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL ET DE L'IMAGE TRANSMISE A CE MOMENT PRIVILIGIE

- o Que ce soit par téléphone, en face à face ou via votre site, les réseaux sociaux
- o Comment transmettre une bonne image de votre structure en fonction des différents outils à votre disposition

ACCUEIL TELEPHONIQUE : UN ACCUEIL COURTOIS ET EFFICACE - UN ACCUEIL RAPIDE ET INFORMATIF

ACCUEIL PHYSIQUE : UN ACCUEIL COURTOIS ET ATTENTIF - UN POINT D'ACCUEIL ACCESSIBLE, PROPRE ET BIEN RANGE

LES ATOUTS DE L'ACCUEIL AUJOURD'HUI

- o Une démarche d'amélioration permanente
- o Un engagement personnel
- o Un accueil personnalisé

LES ATTENTES DE VOS INTERLOCUTEURS

- o Besoin d'information
- o Besoin d'écoute
- o Besoin de sécurisation

LES MECANISMES DE LA COMMUNICATION APPLIQUES A L'ACCUEIL

- o Les clés de la communication (écoute, questionnement, reformulation, empathie)
- o Qu'est-ce que communiquer ?

LES DIFFERENTS SCHEMAS DE LA COMMUNICATION

- o Le modèle de LASWELL
- o Le modèle de SHANNON
- o Les douze principes actifs de l'écoute sensible
- o L'acquiescement
- o Le silence
- o La valorisation de l'interlocuteur,
- o L'interrogation
- o La synthèse
- o La transformation des négatifs
- o L'amplification des positifs
- o Le principe de JERICHO
- o La formalisation des accords
- o L'effet miroir
- o Le non verbal
- o La réponse aux provocations

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

DURÉE ET DATES

-Durée :
2 jours soit 14 heures

-Dates des inter-entreprises :
.En présentiel
30 Novembre, 01 Décembre
2021

.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
505€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1295€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

En cours particulier :
723€ HT / Jour / personne

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?



02 32 74 56 94

Numéro
unique
d'appel

- Adapter son attitude aux situations : les attitudes de PORTER

LES TECHNIQUES DE BASE

L'EXPRESSION ORALE : "JE METEST DE COMMUNICATION A PRESENTE"

- Présentation : les règles en lien avec la certification et la personnalisation par chacun
- Les premiers gestes
- Les premiers mots
- Les attitudes favorisant la prise de contact
- La disponibilité
- Le vocabulaire positif
- La concordance du verbal et du non verbal
- Comment prendre congé ?

PRATIQUE ET EVALUATION

- Les évaluations sont faites sous forme de jeux de rôle au fur et à mesure de la formation

L'ACCUEIL PHYSIQUE

LE VERBAL

- Débit, rythme, intonation, volume
- Vocabulaire conventionnel de l'accueil physique
- Le questionnement efficace et rassurant
- L'orientation, l'information

LE NON VERBAL

- Regard, sourire, mimiques, silence
- La gestion de l'espace, la proxémique
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- La spécificité de la communication téléphonique
- Prise de conscience de sa voix
- Sourire, intonation, débit, articulation, respiration
- Le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel
- Les expressions à éviter
- La réception téléphonique ou, comment transmettre une bonne image virtuelle
- Identification de l'interlocuteur, écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)
- Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation
- Enoncer un plan
- Prise de messages, noter les messages, répéter, transférer un appel, mettre en attente, gérer les doubles appels, traiter les demandes

MAITRISER LES SITUATIONS DIFFICILES

- La sécurité et l'estime : pyramide de MASLOW
- La typologie des interlocuteurs
- Les fondamentaux de l'argumentation
- L'objection : comment y répondre ?
- Le contrôle de ses émotions
- Les douze techniques de la gestion des tensions au téléphone

GESTION DU STRESS EN ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

- Qu'est-ce que le stress ?
- Définition
- Comment accueillir positivement une réclamation ?
- Comment faire patienter et mettre à l'aise ?
- Désamorcer un conflit
- Comprendre et dépasser les situations difficiles Comprendre les logiques de l'agressivité chez l'utilisateur
- Identifier, anticiper et comprendre les comportements agressifs
- Comment accueillir des interlocuteurs indécis ou agressifs ?
- Etre assertif : définition, origines et conséquences

NOS CERTIFICATIONS

