

# RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

AC04

2 jours (14h) 1 290,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone ou en face à face • S'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre • Faire face à des situations complexes de l'accueil

## Profil Stagiaire(s)

Cette formation Accueil s'adresse aux personnes dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise

## Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

## Profil Animateur(s)

cette formation Accueil est animée par un expert en communication



## PROGRAMME

### Les conditions d'un accueil réussi

Donner une première bonne impression  
Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face  
Diagnostiquer sa propre qualité de service  
Poser les bases d'un nouveau contrat « qualité »

### L'accueil au téléphone

Communiquer efficacement à chaque étape  
Se présenter  
Adopter une écoute active et questionner  
Reformuler pour valider  
Renseigner ou réorienter  
Savoir conclure et prendre congé  
Gérer la relation téléphonique entrante et sortante  
Adopter une attitude positive  
Choisir un ton et un rythme adaptés  
Travailler son langage  
Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques

### L'accueil en face à face

Être attentif aux comportements non-verbaux  
Avoir un « look » adapté  
Se mettre en phase avec son interlocuteur  
Respecter une distance de communication appropriée  
Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits  
Traiter la demande  
Écouter en valorisant  
Expliquer pour informer  
Maîtriser le temps  
Recadrer un entretien en restant courtois  
Rassurer et s'assurer qu'on a été compris  
Conclure et raccompagner un visiteur

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demoss.fr

## Nos sessions

2 - 3 déc. 2021 : Paris / A Distance

3 - 4 févr. 2022 : Paris / A Distance

9 - 10 juin 2022 : Paris / A Distance

10 - 11 oct. 2022 : Paris / A Distance

1 - 2 déc. 2022 : Paris / A Distance

# RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

AC04 2 jours (14h) 1 290,00 €<sup>HT</sup>

## Les situations difficiles

Faire face à des situations délicates  
Canaliser les bavards, rassurer les inquiets  
Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...  
Concilier accueil téléphonique et physique  
Rester toujours constructif

## Construire son PAC

### Cas pratique

Construire son plan d'action personnalisé tout au long de la formation

### Compléter la formation avec les modules e-learning offerts :

- accueil : recevoir un visiteur
- accueil et téléphone : adopter une posture professionnelle

## Méthode pédagogique

Cette formation s'appuie sur une pédagogie participative essentiellement basée sur des exercices, des jeux et des simulations : mises en situation sur le traitement des appels et les multi situations d'accueil, cas pratiques et réponses personnalisées. Chaque participant construit son PAC au fur et à mesure de l'avancée de la formation

Les formations "À distance" sont réalisées avec un outil de visioconférence de type Teams ou Zoom selon les cas, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

## Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

## Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

## En complément

**Après cette formation vous pourrez suivre :**

- Maîtriser la Relation Client à Distance