

RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

AC04 2 jours (14h) 1 350,00 €^{HT}

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

Les situations difficiles

Faire face à des situations délicates
Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...

Contactez-nous

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

Nos sessions

25 - 26 mars 2024 : Paris

27 - 28 juin 2024 : Paris

7 - 8 oct. 2024 : Paris

12 - 13 déc. 2024 : Paris

RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

AC04

2 jours (14h) 1 350,00 €^{HT}

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

Méthodes pédagogiques & Evaluation

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.

Les sessions en région sont organisées par notre partenaire A Bonne Ecole.

Suivi & Evaluation

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

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises 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.

Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, 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 colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

En complément

Après cette formation vous pourrez suivre :

- Maîtriser la Relation Client à Distance