

RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE - CURSUS VIDÉO



3AC04 2h10 250,00 €^{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



Résumé

Cette formation aborde les thématiques suivantes : les conditions d'un accueil réussi ; l'accueil au téléphone ; l'accueil en face à face ; la gestion des situations difficiles. Ce parcours 100% à distance est composé de ressources digitales en ligne sous la forme d'un cursus de vidéos et de quiz (de positionnement et de validation).

MODULES

Test Amont

Ce parcours débute par un test de connaissances composé d'une série de 20 questions qui permettent de positionner et anticiper les besoins d'accompagnement de l'apprenant

Vidéo : Réussir son accueil physique et téléphonique

60 min de formation digitale en 18 séquences pour comprendre, acquérir et approfondir ses connaissances sur la thématique

- **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**

Etre 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 Ecouter 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... Concilier accueil téléphonique et physique Rester toujours constructif

- **Construire son PAC**

Test Aval

Contactez-nous

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

RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE - CURSUS VIDÉO



3AC04

2h10 250,00 €^{HT}

Le test aval, composé également de 20 questions, est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours. Il permet d'évaluer ses points de progrès et d'avoir une vision claire des compétences acquises et des axes d'amélioration à travailler

Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ».

Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning à base de vidéos.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est encadré par le service support Demos qui le suit régulièrement aux étapes clés de sa formation : relance si non connexion, félicitations, suivi individuel de la progression, clôture. Ce service d'encadrement est assuré par mail (messagerie intégrée au HUB).

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

Méthode pédagogique

Une formation rapide à base de séquences vidéo :

2 quiz de 20 minutes chacun

1h de vidéos

30 min d'encadrement par email