

RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE - NEXT CLASSE VIRTUELLE



2AC04 10 Heures 990,00 €^{HT}

Objectifs

Cette formation Accueil permet de 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 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 est animée par un expert en accueil et communication



PROGRAMME

CONTENU

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

Contactez-nous

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

Nos promotions

2021 - Promotion 1 à A Distance :
22 nov. 2021
6 déc. 2021
7 déc. 2021

RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE - NEXT CLASSE VIRTUELLE



2AC04 10 Heures 990,00 €^{HT}

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

ORGANISATION

Etape 1 : test amont (20 min)

Ce parcours débute par 1 test de connaissances composé de 20 questions qui permet de s'auto-positionner, une semaine avant la classe virtuelle.

Etape 2 : classe virtuelle (1h)

Deux semaines avant la journée d'entraînement, un moments d'échanges entre les participants est prévu pour permettre au formateur de mieux orienter cette session.

Etape 3 : vidéo (1h)

1h de formation digitale en 18 séquences.

Etape 4 : classes virtuelles (2 demi-journées d'affilée)

Ces demi-journées très opérationnelles ont pour objectif de mettre en pratique les notions vues précédemment. Centrées principalement sur la réalisation de cas pratiques, de mises en situations et d'échanges d'expérience entre participants, elles permettent de mettre en évidence des solutions concrètes directement exploitables en situation professionnelle.

Etape 5 : test aval (20 min)

Le test aval composé de 20 questions est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours

RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE - NEXT CLASSE VIRTUELLE



2AC04 10 Heures 990,00 €^{HT}

Méthode pédagogique

Un parcours 100% à distance stimulant sur 3 semaines, composé de plusieurs modalités :

- Des vidéos pédagogiques pour acquérir fondamentaux et expertise métier
- Des tests pour mesurer sa progression tout au long de la formation
- Des classes virtuelles en groupe dédiées aux mises en situation, permettant des échanges entre les participants.

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.