

Formation

ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE ET
TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ





Public

- Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise.

Délais d'accès

- Entre 5 et 15 jours ouvrés

Durée

- 2 jours

Pré-requis

- Cette formation ne dispose pas de pré-requis

Objectifs pédagogiques

- Professionnaliser l'accueil des « clients » externes / internes
- Valoriser l'image de l'établissement
- Savoir conjuguer accueil téléphonique et physique
- Homogénéiser les pratiques d'accueil physique et téléphonique
- Savoir gérer les situations difficiles

Compétences visées

- Être capable d'assurer des prestations d'accueil qualitatives en toutes circonstances
- Être adaptable et polyvalent à son poste d'accueil
- Maîtriser les techniques de gestion du stress et des conflits en situation d'accueil

Programme

1. Accueil performant : principes et approches

- Connaître les règles d'accueil
- Assurer un accueil de qualité dès les premiers contacts : sourire, écoute, flexibilité, professionnalisme, etc
- Personnaliser la relation et se rendre disponible
- Acquérir le sens du service pour mieux prendre en charge le visiteur
- Gérer l'information : être bien informé pour renseigner le public
- Faire patienter et orienter avec professionnalisme
- Utiliser un discours structuré de l'accueil à la prise de congé

- S'exprimer en maintenant une communication positive
- Connaître les formules à privilégier et celles à éviter
- Savoir prioriser entre accueil physique et accueil téléphonique

2. Accueil téléphonique : comment s'y prendre ?

- Annoncer et valoriser son établissement
- Renseigner et orienter
- Mettre en attente un appel, transférer, prendre un message
- Connaître les formules à utiliser et celles à éviter

1. Accueil physique : comment faire ?

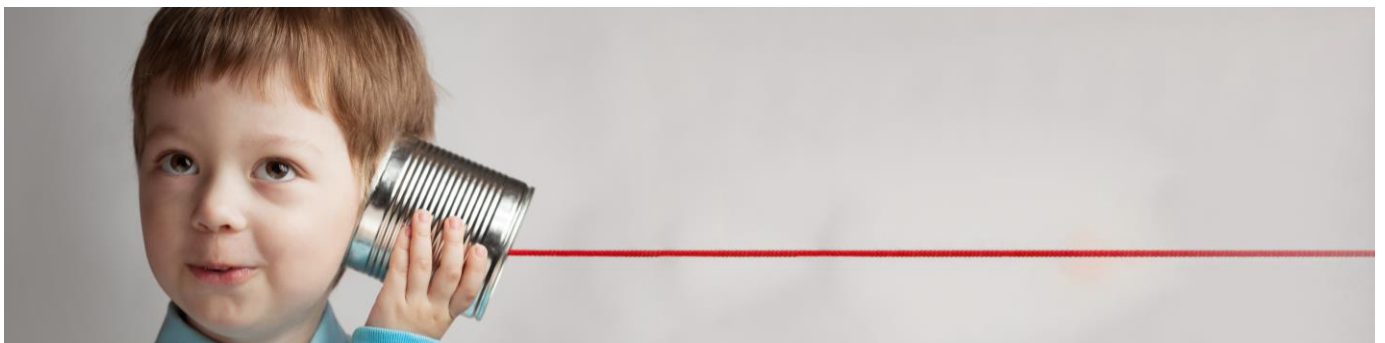
- Identifier son mode de communication
- Distinguer les composantes de la communication
- Différencier le langage verbal du non verbal et les comprendre
- Pratiquer une écoute active et comprendre la demande
- Transmettre une information claire, précise et accessible

3. Gérer les situations difficiles

- Concilier accueil, standard et tâches administratives
- Réagir de façon positive en répondant aux attentes de la personne
- Cadrer les mécontents, canaliser les bavards
- Sortir des situations de confrontation

Tarif

Formation sur-mesure - Nous consulter



Méthodes pédagogiques

Notre pédagogie participative est 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.



Accessibilité

Accès handicapé – Parking / Salle de formation / Commodités.
Transports en commun : Bus 11 et 34 - Arrêt Charmilles.

Evaluation

Fiche individuelle d'appréciation de la formation
Attestation individuelle de participation

Validation

Attestation de formation

Le plus de cette formation

- Formateur expérimenté
- Formation personnalisée
- Des exercices et mises en application