

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel occupant un poste d'accueil physique et/ou téléphonique dans une entreprise ou une institution.

OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE

- ➔ améliorer l'accueil pour véhiculer une image positive de l'entreprise

OBJECTIFS DU STAGIAIRE

- ➔ communiquer efficacement pour établir un climat de confiance
- ➔ gérer de front l'accueil physique et téléphonique en maintenant la qualité de service

PRÉ-REQUIS

- ➔ Pas de pré-requis.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- ➔ Questionnaires,
- ➔ documents de synthèse numériques mis à la disposition des participants,
- ➔ consignes orales pour les activités individuelles, ou en groupe.

Ils sont conçus par le formateur et ont pour vocation d'être utilisés par les participants pour s'entraîner et se perfectionner.

ATTESTATION DE FORMATION

Une attestation de formation reprenant les objectifs, nature et durée de la formation sera remise à chaque participant.

Les enjeux de l'accueil en entreprise

- le premier contact
- l'instauration d'un climat favorable
- l'image de marque

Travailler la prise de contact

- se préparer avant le contact client
- comprendre l'importance de la première impression
- adopter les bonnes attitudes non verbales
- connaître les règles du langage verbal en situation d'accueil

Spécificités du téléphone

- l'outil aveugle
- traiter les appels entrants

Garder le contrôle du dialogue

- développer l'empathie
- savoir écouter
- questionner l'interlocuteur

Les formules adaptées

- le vocabulaire à l'accueil
- les phrases à adopter

Adopter le bon comportement dans une situation délicate

- technique de résolution de conflits
- l'attitude non verbale
- s'adapter aux différents types d'interlocuteurs difficiles

➔ **exercices de training, mise en situation pratique, jeux de rôle, utilisation de la caméra.**

Ce programme est un exemple de formation à l'accueil physique et téléphonique, modulable et adaptable.

