



« Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité »

Version du 23/03/2023

Pré Requis

Aucun

Type de Public :

Personnel chargé de l'accueil physique et / ou téléphonique

Modalité d'évaluation Initiale et Finale :

Initiale : Questionnaire des besoins

En cours de formation : Vérification des acquis par les mises en pratique + questions / réponses au fur et à mesure de la journée avec reprise des points non acquis.

Finale : Évaluation à chaud (tests oraux, quizz ...)

Post Formation : Questionnaire à froid (3 mois après la formation)

Objectif de la Formation :

Améliorer l'accueil physique et téléphonique pour améliorer la satisfaction des clients et valoriser l'image de l'entreprise.

Compétences Visées :

Être capable de dispenser un accueil téléphonique et physique de qualité,

Répondre aux demandes des interlocuteurs avec efficacité

Être capable de gérer les priorités dans le cadre d'un accueil

Être capable de gérer son stress dans le cas de situations.

Moyens Pédagogiques :

La formation se déroule sur une alternance de théorie et de pratique : explication par le formateur et mise en pratique.

Nous fournissons à chaque stagiaire l'ensemble des outils nécessaires au bon déroulement de la formation : Paper-board/tableau blanc, vidéo-projecteur, synthèse de cours remise sous forme de support par mail aux participants.

Sanction de la Formation :

Attestations de suivi de formation, de présence et d'assiduité remises à chaque stagiaire en fin de formation.

Formatrice : Florence Reybard

Durée et Déroulement de la Formation :

2 Jours de 7h00 soit 14h00 au total / En présentiel : tête à tête (sur site) ou en groupe

Accessibilité :

Pour les personnes en situation de handicap, nous contacter pour étudier la faisabilité : Référent Handicap Stéphanie 0685573457

Délai d'accès :

En fonction des dates vues avec le client, en respectant les délais de gestion des dossiers par l'OPCO concerné, 3 semaines avec un délais de rétractation de 7 jours calendaires.

Tarif :

1100€ HT

Contact :

lesservicesenordesteph@gmail.com / <https://steph-golden-service.fr/Accueil>
ou au 06.85.57.34.57

Programme Détaillé :

1 - Retour sur la notion d'accueil :

- Rôle et enjeu de l'accueil
- Différencier et reconnaître les profils des personnes accueillies

2 – Les outils de communication au service de l'accueil :

- Réussir l'accueil des personnes
- L'accueil téléphonique et ses spécificités
- L'accueil en face à face
- Importance de l'écoute, de la voix, des mots

3 - Points communs avec l'accueil physique et points spécifiques de l'accueil téléphonique :

- La reformulation
- La mise en attente
- Comment faire patienter
- Comment transférer un appel
- Mise en application d'un accueil réussi

4 – Techniques pour traiter des cas complexes :

- Traiter l'insistance
- Faire face aux incivilités
- Gérer et désamorcer l'agressivité
- Contredire en restant positif
- Reconnaître ses erreurs et s'excuser
- Faire face aux personnes loquaces
- Écouter une conversation avec courtoisie

5 – La Gestion des priorités à l'accueil :

- La matrice d'Eisenhower
- Gestion de la simultanéité des tâches : accueil physique et accueil téléphonique

6 – Gestion du stress dans les situations d'accueil :

- Origine du stress et facteurs de stress dans les situations d'accueil
- Savoir reconnaître son propre fonctionnement face aux situations stressantes
- Les différents niveaux de stress et les signaux d'alarme
- Réflexes de détente face aux situations stressantes

Ce programme est la propriété intellectuelle de Florence Reybard