

Réussir son accueil téléphonique et physique



Apprendre à réaliser un accueil au téléphone ou en face à face de manière professionnelle

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone ou en face à face
- S'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre

PROGRAMME

Repérer les conditions d'un accueil réussi

- Donner une première bonne impression : comment ?
- Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face
- Diagnostiquer votre qualité de service
- Poser les bases d'un nouveau contrat "qualité"

Savoir accueillir au téléphone

- Communiquer efficacement à chaque étape : Se présenter, adopter une écoute active, 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

Savoir accueillir en face à face

- Être attentif aux comportements non verbaux : 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, écouter 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

Faire face à des situations délicates au téléphone ou en face à face

- Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
- Concilier accueil téléphonique et physique
- Rester toujours constructif

Durée

14 HEURES

Tarif

700 €

Pré-requis

Aucun

Profil du stagiaire

Tout public

Délai d'accès

**2 à 4 semaines selon
financement**

Équipe pédagogique

Formateur spécialisé

Moyens pédagogiques et
techniques

-Salle dédiée à la formation

-Supports de formation

-Exposés théoriques

-Étude de cas concrets

Évaluation de la formation

-Feuilles de présence

-Questions orales ou écrites

-Mises en situation

-Questionnaires d'évaluation

**-Certificat de réalisation de la
formation**



Mise à jour

novembre 2023



Taux de satisfaction de nos
stagiaires (mai 2023 -
novembre 2023)

Données insuffisantes