

Améliorer votre accueil physique et téléphonique



CONNAÎTRE LES PRINCIPES ET ENJEUX DE L'ACCUEIL ET DÉVELOPPER UNE IMAGE POSITIVE

Courtoisie, savoir être, savoir faire, motivation personnelle : la conjugaison gagnante
Analyser sa pratique professionnelle et identifier les répercussions d'un mauvais accueil
Concilier l'alternance de l'accueil téléphonique et physique

FAIRE BONNE IMPRESSION EN SITUATION D'ACCUEIL

Savoir se présenter et présenter son entreprise
Personnaliser sa phraséologie d'accueil à son contexte
Être attentif aux comportements non verbaux
Avoir un « look » adapté
Prendre congé en laissant une bonne impression
De l'accueil à la prise de congé : les étapes à respecter, laisser une bonne impression

ADOPTER LES ATTITUDES ET COMPORTEMENTS ADAPTÉS

Utiliser ses atouts personnels et renforcer ses bons réflexes
Maîtrise de son attitude physique : les attitudes agréables, les attitudes désagréables
S'approprier les particularités de l'accueil téléphonique
Véhiculer une image positive de soi

FAIRE FACE AUX SITUATIONS ET COMPORTEMENTS DIFFICILES ET DÉVELOPPER SON PROFESSIONNALISME

Identifier les facteurs de stress et développer des comportements positifs
Comprendre les différents types de réactions et les conséquences dans la relation à l'autre
Prendre de la distance en toute situation pour rester efficace et assurer son rôle

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...

OBJECTIFS

Comprendre l'importance de l'accueil dans la qualité de la relation client
Acquérir les techniques de base de l'accueil en face à face et au téléphone
Réussir le premier contact avec le client
Valoriser l'image de son entreprise
Anticiper et gérer les situations délicates

PRÉ-REQUIS

Être en relation avec le Public

PUBLIC

Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner : public, visiteurs, clients, en face à face et/ou au Téléphone

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Apports théoriques (10%), mises en pratique (70%) et échanges (20%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

4 rappels de contenu envoyés par mail
Suivi post-formation

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, exercices...

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction
Synthèse de fin de formation

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

DATES

Cf Planning