

Accueil physique et téléphonique

Objectifs

- Valoriser l'esprit et la qualité de service
- Professionnaliser sa pratique en maîtrisant les techniques de l'accueil physique et/ou téléphonique

Contenu de la formation

Communiquer avec assertivité

- Langages et paralangages
- Les aptitudes maîtrisées et celles à développer pour communiquer
- Les clefs pour développer son assertivité

Les composants de l'accueil

- Soigner sa présentation
- Image de l'entreprise
- Les voix : un instrument (ton, débit, articulation)

Les différentes phases de l'accueil

- Écouter, questionner, reformuler
- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Personnaliser son approche (les premiers mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)
- Se rendre disponible

L'efficacité au téléphone

- Points forts / points faibles au téléphone
- Prendre congé
- Réussir la première impression
- Le traitement d'un appel

Gérer les situations délicates

- Accueillir positivement une réclamation
- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
- Faire patienter et mettre à l'aise
- Adapter son message

Cas pratiques

- La prise de messages
- Le rendez-vous
- Situation difficile d'accueil

Infos pratiques

Public

Toute personne ayant besoin de gérer un accueil physique et des appels téléphoniques. Prérequis : maîtriser la langue française

Durée

3 jours

Dates

du 4-01-2022 au 6-01-2022

du 15-06-2022 au 17-06-2022

du 24-08-2022 au 26-08-2022

du 2-11-2022 au 4-11-2022

Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

Tarif intra-entreprise

Nous consulter

Compétences clés acquises

- Établir une relation positive avec son interlocuteur
- Désamorcer l'agressivité dans les situations d'accueil

Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire