

Accueil physique

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
- Être attentif aux comportements non-verbaux
- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Personnaliser son approche (les premiers mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)
- Se rendre disponible

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.
Prérequis : maîtriser la langue française

Durée

2 jours

Dates

du 20-01-2022 au 21-01-2022

du 14-04-2022 au 15-04-2022

du 9-06-2022 au 10-06-2022

du 12-10-2022 au 13-10-2022

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