

Renforcer l'accueil physique et téléphonique de son entreprise



Objectifs

Valoriser l'image de l'établissement
Renforcer l'aisance et l'efficacité des répondants

Public

Toute personne étant amenée
à assurer une fonction d'accueil
(Physique et téléphonique)

Prérequis

Aucun

Durée

2 jour soit 14 heures

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Principes de base

- Attitudes et comportement
- Sourire
- Ton et rythme

Etapes de l'entretien

- Réception et mise en attente éventuelle
- Ecoute active et décodage des besoins
- Réponses aux demandes de l'interlocuteur
- Traitement des objections
- Aiguillage et transfert des appels
- Prise de congé

Outils d'aide

- Pratique de l'écoute active
- Gestion de situations délicates
 - Interlocuteur agressif
 - Interlocuteur confus
 - Interlocuteur bavard

ACCUEIL PHYSIQUE

Le rôle de l'accueil physique

- Les enjeux d'un accueil de qualité
- Connaissance de ses atouts personnels (regard, geste, sourire)
- Démarche personnalisée vers l'interlocuteur
- Compréhension auprès de son visiteur

Identification de son interlocuteur

- Optimisation de ses capacités d'écoute et de communication
 - Ecoute et attention sur la personne accueillie
 - Clarification et reformulation des demandes
- Détermination des attentes,
- Savoir répondre aux questions
- Orientation vers d'autres organismes publics

Techniques de communication orale

- Chercher à aider, à renseigner
- Aller au devant des demandes, proposer, suggérer
- Avoir une attitude positive envers les interlocuteurs
- Surveiller son comportement physique, gestuel

- Ne pas susciter involontairement l'agressivité
- Prendre des notes pour résumer et transmettre un message
- Avoir des réponses pertinentes et valorisantes
- Utiliser les techniques d'écoute active, de questionnement, de reformulation
- Changer des automatismes pour des phrases plus agréables
- Reprendre le nom de l'interlocuteur afin de personnaliser au maximum la communication
- Savoir dire non avec courtoisie
- Eviter le dénigrement

Savoir orienter rapidement

- Reformuler synthétiquement les attentes
- Dire l'action qui va être entreprise
- Savoir faire patienter si nécessaire
- Prendre congé du visiteur

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 20% de théorie
- Exercices d'application
- Un mémento de stage par participant

Moyens matériels

- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur

Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

Validation

- Attestation de stage

Nombre de stagiaires

- De 4 à 15 stagiaires maximum

Calendrier

- Consultez notre calendrier en interentreprises où contactez-nous

Révélez vos talents



Besoin d'informations complémentaires ?
05.61.54.52.63 ou service.clients@jcm-solutions.fr

