



2 jours

PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

MAÎTRISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Accueillir avec professionnalisme
- Développer son aisance relationnelle au téléphone

PARTICIPANTS

- Personnel d'accueil, assistant(e)s, secrétaires et plus généralement toute personne en charge de l'accueil physique et téléphonique

PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Questionnaire de positionnement
- Méthodes pédagogiques interactives tenant compte de l'expérience du stagiaire, du contexte et de la réalité du travail
- Cette formation sera basée sur l'expérience professionnelle des participants
- Les apports théoriques seront illustrés par des exemples concrets et mis en application aux cours de chaque séquence pédagogique
- Alternance 1/3 théorie, 2/3 pratique
- De nombreuses mises en situations de réception d'appels seront réalisées avec enregistrement. L'écoute des appels permettra des auto-évaluations pertinentes
- Appui vidéo pour améliorer son accueil physique
- Support individuel de formation

ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
 - Programmes ajustables à vos attentes
 - Accompagnement personnalisé
 - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47
 - Une expertise² de nos formateurs : technique et pédagogie active

PROGRAMME DE FORMATION

1.S'approprier les comportements positifs lors de l'accueil physique d'un visiteur

- La présentation personnelle
- La communication non-verbale
- La prise en compte du visiteur

2.Intégrer les principes de la communication positive

- L'expression corporelle, la gestuelle...
- L'expression orale
- La voix : l'intonation, le débit, le volume, le sourire...
- La mise en valeur du message avec le langage positif

3.Adopter des attitudes pour un bon accueil

- Accueillir et montrer sa disponibilité
- Pratiquer une écoute active pour comprendre la demande
- Poser des questions pertinentes et reformuler
- Prendre en considération la situation de son interlocuteur
- Savoir apporter et présenter une solution
- Conseiller, rassurer et conclure
- Développer son assertivité durant l'échange

4.Structurer son entretien téléphonique

- Contact, Comprendre, Convaincre et Conclure
- Savoir gérer le timing d'un appel
- Les techniques de maîtrise de l'entretien

5.Prendre un message au téléphone

- La prise en compte de l'appel entrant
- Compréhension et gestion des appels
- La transmission du message

6.Gérer les situations difficiles du téléphone

- Les solutions face aux conflits
- L'affirmation de soi
- La prise de recul

7.Maîtriser les techniques de relaxation

- La manifestation du stress
- Comment gérer son stress : les exercices et leurs bienfaits

8.Construire sa démarche de progrès

- Les axes de progrès individuels
- Le plan d'actions
- La mise en œuvre du changement de pratique