Accueil téléphonique et physique

Domaine : Communication/Communication digitale

Réf. : 199COM

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer des aptitudes, des capacités à mieux comprendre les dimensions de la fonction accueil et à dépasser ses limites naturelles
- Analyser les éléments en jeu dans la fonction accueil
- Comprendre la fonction accueil et ses implications dans le service rendu aux clients
- Reconnaître ses propres repères et leurs implications dans les rapports avec l'accueil
- Gérer les dimensions internes et externes de l'accueil téléphonique et physique

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL ET DE L'IMAGE TRANSMISE A CE MOMENT PRIVILIGIE

- Que ce soit par téléphone ou en face à face comment transmettre une bonne image de votre structure en fonction des différents outils à votre disposition ?

LES MECANISMES DE LA COMMUNICATION APPLIQUES A L'ACCUEIL

- Les clés de la communication (écoute, questionnement, reformulation, empathie

Qu'est-ce que communiquer ?

LES DIFFERENTS SCHEMAS DE LA COMMUNICATION

- Les douze principes actifs de l'écoute sensible
- La réponse aux provocations
- Adapter son attitude aux situations
- L'assertivité

L'EXPRESSION ORALE

- Les premiers gestes
- Les premiers mots
- Les attitudes favorisant la prise de contact
- La disponibilité
- Le vocabulaire positif
- La concordance du verbal et du non verbal
- Comment prendre congé ?

ACCUEIL TELEPHONIQUE : UN ACCUEIL COURTOIS ET EFFICACE - UN ACCUEIL RAPIDE ET INFORMATIF

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public
L accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

DURÉE ET DATES

-Durée :
2 jours soit 14 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
604€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1199€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

PRATIQUE ET EVALUATION

- Les évaluations sont faites sous forme de jeux de rôle au fur et à mesure de la formation

L'ACCUEIL PHYSIQUE

LE VERBAL

- Débit, rythme, intonation, volume
- Vocabulaire conventionnel de l'accueil physique
- Le questionnement efficace et rassurant
- L'orientation, l'information

LE NON VERBAL

- Regard, sourire, mimiques, silence
- La gestion de l'espace, la proxémique
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- La spécificité de la communication téléphonique
- Prise de conscience de sa voix
- Sourire, intonation, débit, articulation, respiration
- Le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel
- Les expressions à éviter
- La réception téléphonique ou, comment transmettre une bonne image virtuelle
- Identification de l'interlocuteur, écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)
- Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation
- Enoncer un plan
- Prise de messages, noter les messages, répéter, transférer un appel, mettre en attente, gérer les doubles appels, traiter les demandes

MAITRISER LES SITUATIONS DIFFICILES

- La typologie des interlocuteurs (les grossiers, les barvards...)
- Les fondamentaux de l'argumentation
- L'objection : comment y répondre ?
- Le contrôle de ses émotions
- Les douze techniques de la gestion des tensions au téléphone
- Gestion du stress

Fiche mise à jour le 23/08/2024

NOS CERTIFICATIONS

© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr