

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE - Donner la bonne première impression

Objectifs pédagogiques

Prendre conscience de l'importance de l'accueil pour la valorisation de l'image de l'entreprise.

Maîtriser les règles de la communication verbale et non verbale.

Savoir accueillir, cibler les attentes des interlocuteurs par un questionnement et une reformulation des demandes.

Savoir prendre en charge les interlocuteurs en professionnel.

Public concerné

Toute personne en situation d'accueil du client : physique ou téléphonique.

Pré-requis

Aucun

Durée

14H00

Programme complet

1) Les enjeux de la fonction « Accueil »

- Prendre conscience du service attendu par les clients: leurs attentes, leurs besoins
- Situer ses missions, ses objectifs et ses contraintes
- Exercice de découverte

2) La communication verbale et non-verbale

- Le schéma de la communication
- Les freins / les filtres
- Les éléments verbaux / non-verbaux de la communication : sourire, voix, choix des mots, comportement

Exercice de communication

3) Le premier contact

- Répondre avant la 3ème sonnerie
- La règle des 4X20 : les 1ers mots, les 1ers comportements, les 20 cm du visage pendant les 20 1ères secondes.
- Savoir renseigner et orienter vers le bon interlocuteur

Exercice sur la 1ère impression

4) Renseigner et orienter

- Comprendre les demandes du client grâce aux techniques de questionnement et à la reformulation
- Mettre en place un discours adapté au poste : phrases courtes, claires et concrètes

Exercices d'entraînement

5) Zoom sur l'accueil téléphonique

- Les particularités du téléphone en réception d'appels
- Les règles de l'accueil téléphonique
- La structure d'un appel :
 - L'accueil
 - La découverte du besoin, de l'attente
 - La réponse à la demande
 - La conclusion de l'appel

Exercices d'entraînement

6) Les compétences relationnelles à mettre en œuvre

- L'écoute active
- L'empathie
- L'assertivité

Exercices d'entraînement

7) Faire face aux situations difficiles

- Savoir rassurer
- Savoir traiter une réclamation
- Savoir couper la parole d'un bavard

Jeux de rôles et mises en situation à partir de situation vécues ou créées par le formateur

Prise d'objectifs de progression individuelle

Les + de la formation

LES COMPETENCES DEVELOPPEES :

- La compréhension des enjeux et intérêts d'un accueil professionnel,
- L'utilisation d'outils et de méthodes favorisant les échanges constructifs
- Acquérir les bons réflexes comportementaux de l'accueil téléphonique et physique

Une formation 100 % concrète, qui alterne entre les apports de conseils et d'outils pratiques et temps consacré aux mises en situation, à la pratique et aux entraînements.