

Accueil physique et téléphonique

Référence : **RESCO552**

Durée : **3 jours (21 heures)**

Certification : **Aucune**

Connaissances préalables

- Aucun prérequis

Profil des stagiaires

- Toute personne ayant besoin de gérer un accueil physique et des appels téléphoniques

Objectifs

- Valoriser l'esprit et la qualité de service
- Professionnaliser sa pratique en maîtrisant les techniques de l'accueil physique et/ou téléphonique
- Agir efficacement avec des comportements adaptés
- Faire face aux situations difficiles

Certification préparée

- Aucune

Méthodes pédagogiques

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

Formateur

- Consultant-formateur expert en Communication

Méthodes d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Contenu du cours

1. Les bases de la communication

- Les clefs de la communication efficace (écoute active, reformulation, empathie)
- Schémas de communication
- L'importance de la communication
- Les attitudes maîtrisées et celles à développer pour communiquer
- Langages et paralangages

2. Les composants de l'accueil

- Image de l'entreprise
- Les limites de l'accueil
- Soigner sa présentation (vestimentaire, qualités requises)
- La voix : un instrument (ton, débit, articulation)

3. Les différentes phases de l'accueil

- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Écouter, questionner, reformuler
- Personnaliser son approche (les premiers mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)
- Se rendre disponibles

4. L'efficacité au téléphone

- Points forts / points faibles au téléphone
- Le traitement d'un appel
- Réussir la première impression (prise en charge de l'interlocuteur, vocabulaire positif)
- Prendre congé

5. Gérer les situations délicates

- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
- Adapter son message
- Accueillir positivement une réclamation
- Faire patienter et mettre à l'aise

6. Cas pratiques

-  *La prise de messages*
-  *Le rendez-vous*
-  *Les différents comportements auxquels sont confrontées les personnes chargées de l'accueil*
-  *Autres cas au choix des participants*

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:0171197030) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.