

Améliorer sa qualité d'accueil

OBJECTIFS

Acquérir des comportements d'accueil physique et téléphonique professionnels
Identifier un interlocuteur qui devient difficile et appréhender ses motivations afin d'y faire face
Appliquer les attitudes adaptées à chaque situation pour apporter une image positive de son accueil

PROGRAMME

Valoriser l'image de l'accueil et professionnaliser ses communications

L'importance des premières secondes de l'accueil : le non-verbal (attitudes, gestes, regard, sourire, voix), la tenue vestimentaire
Les techniques de base de la communication : le questionnement, la découverte des besoins ; l'écoute active, la reformulation
Le langage positif

Performer la « prise en charge »

Les explications en termes de solution : renseigner, conseiller, proposer, traiter, orienter vers d'autres structures d'accueil

Faire face aux situations difficiles

Les attitudes facilitantes face aux interlocuteurs « difficiles » : apprivoiser le stress, privilégier l'écoute, s'affirmer sans infirmer l'autre personne, assumer les limites de son rôle, gérer ses émotions

Savoir accueillir efficacement au téléphone

La permanence de la qualité de l'accueil au téléphone : répondre rapidement, savoir se présenter, ne pas laisser en attente
La relation téléphonique, savoir parler : la voix, le langage, le sourire, la reformulation, synthèse
Le traitement de l'appel : la transmission des informations, le savoir faire patienter, la prise de message

PUBLIC - PREREQUIS

Hôte(sse) d'accueil
Toute personne en contact avec la clientèle

PEDAGOGIE

Méthode participative basée sur des échanges d'expérience et de vécu professionnel des stagiaires
Entraînement aux situations d'accueil physique/téléphonique
Exposés, apports théoriques et méthodologiques

MOYENS ET OUTILS

Jeux de communication
Etude de cas - Fiche type
Scénario pour jeux de rôles
Utilisation de la vidéo

INTERVENANT

Consultant spécialisé en techniques d'expression orale et communication interpersonnelle

MODALITES D'EVALUATION

Positionnement pré et post formation par le formateur
Bilan oral de fin de formation
Appréciation des acquis sur l'attestation de formation
Grille d'évaluation individuelle de fin de formation

DUREE

2 jours soit 14 heures

DATES

6-7 juin 2024
5-6 décembre 2024

PRIX

585 € par stagiaire

CONTACT

Nathalie PRIN : 02 54 53 52 02
CCI CAMPUS CENTRE
16, place Saint Cyrano
36000 CHATEAURoux
02 54 53 52 00
www.campus-centre.fr
fpc@indre.cci.fr
Siret : 183 600 014 000 17
N° d'activité formation : 2436P000136