

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

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

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





Accessible aux personnes
en situation de handicap
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05

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

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

Nous consulter

DATE

Nous consulter

PRIX

Nous consulter



CONTACT

NATHALIE PRIN

16 Place Saint Cyran
36 000 Châteauroux
02 54 53 52 02 – 02 54 53 52 00
fpc@indre.cci.fr
www.campus-centre.fr

Siret : 183 600 014 000 17
N° d'activité formation : 2436P000136

