Professionnaliser la fonction accueil

120

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Faire de l'accueil un atout d'image, même face aux situations délicates

Public Visé

Toute personne amenée à accueillir physiquement et par téléphone dans le cadre de ses fonctions

Pré Requis

Savoir communiquer en français

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Repérer les composantes d'un accueil de qualité
Connaître les caractéristiques d'une communication efficace au téléphone et les comportements qui font la différence
Valoriser l'image de qualité de la société
Savoir gérer les situations difficiles.

Méthodes pédagogiques

Il repose sur une approche pragmatique. Après un exposé des concepts, des méthodes et des outils, la formatrice animera des exercices et des mises en situation, où chacun pourra s'exercer.
Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

Parcours pédagogique

- REUSSIR SON ACCUEIL

L'accueil téléphonique

- Comment se présenter et présenter son entreprise ?
- Identifier son interlocuteur et filtrer les appels pertinemment,
- Ecouter la demande et questionner « utile » pour obtenir l'information,
- Reformuler les attentes pour s'assurer d'une bonne compréhension,
- Donner une réponse ou proposer une solution,
- Traiter les objections,
- Conclure de manière positive et prendre congé.

L'accueil physique

- Le langage verbal
- Le langage non verbal (regard, sourire, silences, la gestion de l'espace, la gestuelle et son décodage, les postures à adopter, les attitudes à éviter)

- ADOPTER LES BONS COMPORTEMENTS ET ATTITUDES

- La posture
- Décrocher et personnaliser la relation
- Le sourire
- La voix

- SOIGNER SA FORMULATION :

  - Les expressions et le vocabulaire propres à la communication téléphonique.

- REUSSIR SES APPELS SORTANTS

  - Appeler avec aisance

- GERER LES APPELS DELICATS et MAITRISER LES SITUATIONS FRAGILES

  - Barrage, filtrage
  - Être directif sur le fond et courtois sur la forme
  - Répondre aux objections
  - Mieux contrôler ses émotions
  - Les conflits et les réclamations (les clients difficiles, agressifs, bavards...)

- LE TELEPHONE ET L'ORGANISATION
  - Gérer les appels
  - Tenir un répertoire

Mettre en place un plan d'action d'amélioration

Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

Modalités d'accessibilité handicap

Nathalie Ripoll : nathalie@accoformation.com

Durée

14.00 Heures **2** Jours

Effectif

10

Tarifs

Inter (Par personne) : **670.00 € HT**

Contactez-nous !

Sabine ACCO
Présidente SAS
Tél. : 0468250084
Mail : sabine@accoformation.com