

PROGRAMME DE FORMATION

PROFESSIONNALISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DU CLIENT

- L'importance de l'accueil :

Notion d'accueil dans l'entreprise.

La première impression : élément clé et fondamental.

- L'accueil physique, en face à face :

Etre en harmonie avec l'image de l'entreprise.

Le physique (style, esthétique...).

La voix (ton, politesse, sourire...) ; le regard.

Se mettre en phase avec son interlocuteur : écouter, expliquer, recadrer, rassurer.

Savoir anticiper les conflits éventuels et les situations délicates.

Conclure.

- L'accueil téléphonique :

Communiquer efficacement.

Se présenter, écouter, renseigner, questionner, reformuler.

L'importance du langage, de la voix, du ton et du rythme.

Maîtriser l'impatience, l'impolitesse, l'agressivité.

Conclure.

- Cas pratique :

Professionaliser son accueil physique et téléphonique.

- Objectifs :

Accueillir les tiers de l'entreprise de manière professionnelle tant physiquement qu'au téléphone.

- Public visé :

Salariés ou dirigeants d'entreprise.

- Pré-requis :

Aucun.

- Méthodes et moyens pédagogiques :

Apports des connaissances théoriques, mise en pratique sur de très nombreux cas concrets



adaptés à l'entreprise, jeux de rôles, aide mémoire personnalisé.

- Moyens techniques :

Un ordinateur par stagiaire, connexion internet, imprimante, documents nécessaires à la prise de notes.

- Moyens d'encadrement :

Formatrice spécialisée en accueil et communication.

- Modalité de déroulement de l'action de formation :

En présentiel en intra entreprise.

- Suivi de l'exécution :

Feuilles d'émargement signées du stagiaire et du formateur par demi-journée.

- Appréciation des résultats :

Questionnaire d'évaluation à chaud et à froid, attestation de fin de formation.

- Durée :

2 jours - 12 heures.

- Coût :

A partir de 600 € net.

