

PRÉ-REQUIS

Aucun.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Support de cours, exercices applicatifs, assistance post-formation (tél et courriel)

DURÉE / LIEU

2 jours / 14 heures
AMG

OBJECTIFS ET PUBLIC CONCERNÉ

Améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone ou en face à face.
S'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre.

Cette formation s'adresse à toute personne intéressée.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices et travaux pratiques applicatifs.

Exercices de validation des connaissances.

PROGRAMME

1 - REPERER LES CONDITIONS D'UN ACCUEIL REUSSI

Donner une première bonne impression
Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face
Diagnostiquer votre qualité de service

2 - SAVOIR ACCUEILLIR AU TELEPHONE

L'accueil téléphonique
Le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel
La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle
Communiquer efficacement à chaque étape
Se présenter
Adopter une écoute active et questionner
Reformuler pour valider
Renseigner ou réorienter
Transférer un appel - Prendre un message - Mettre en attente - Gérer les doubles appels
Travailler son langage
Savoir conclure et prendre congé

3 - SAVOIR ACCUEILLIR EN FACE A FACE

Etre attentif aux comportements non-verbaux
Avoir un "look" adapté
Se mettre en phase avec son interlocuteur
Respecter une distance de communication appropriée
Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
Traiter la demande
Ecouter en valorisant
Expliquer pour informer
Maîtriser le temps
Recadrer un entretien en restant courtois
Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
Conclure et raccompagner un visiteur

4 - FAIRE FACE A DES SITUATIONS DELICATES

Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
Concilier accueil téléphonique et physique
Rester toujours constructif
La typologie des interlocuteurs
L'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
Les fondamentaux de l'argumentation