

PROFESSIONNALISER SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE



**PUBLIC
CIBLE**

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et/ou physique.



**MÉTIER
CONCERNÉS**

Responsable, Manager, DRH...



Niveau
débutant



Niveau
Expérimenté

7H

DE FORMATION

10

PARTICIPANTS
maximum par
session



Eligible FIAF



Eligible DFPC

LIEU DE FORMATION

Sur site CIPAC Formation

Inter ou intra

Théorie : 210 rue Gervolino – Magenta

Pratique : 210 rue Gervolino – Magenta

Sur site client

Intra uniquement



Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

INTRA ENTREPRISE

PROFIL DE L'INTERVENANT

10 ans d'expérience

Agréée DFPC, spécialisée 412 et 413

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Être capable de comprendre les techniques de communication verbale et non verbale et améliorer rapidement ses techniques d'accueil
- Être capable d'améliorer la qualité de l'accueil et l'image de l'entreprise
- Être capable d'optimiser l'usage de l'outil téléphonique
- Être capable de comprendre et gérer les différents types d'appels conflictuels et rechercher la satisfaction de toutes les parties

> PRÉ-REQUIS

- Savoir lire et écrire le français.
- Être âgé de 18 ans minimum.

MOYENS TECHNIQUES

L'accueil au centre de formation :

Salle climatisée équipée d'un écran interactif ou d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc et d'un paperboard avec accès wifi.

Les pauses :

Cafétéria, toilettes, fontaine d'eau à disposition.

Accueil sur site client :

Salle climatisée équipée d'un écran interactif ou d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc et d'un paperboard avec accès wifi.

MÉTHODES D'ANIMATION

- Exposé
- Questionnaires – Quizz - Tests
- Etudes de cas
- Mises en situation pratique : jeux de rôle
- Echanges de pratiques
- Retours d'expériences
- Vidéos

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Théorie et Pratique

Evaluation continue sur mise en situation

Satisfaction client

Fiche d'évaluation de la formation

LIVRABLES

- Support pédagogique
- Bilan individuel du formateur
- Attestation individuelle de formation

TARIF

INTER Entreprise : Non applicable

INTRA Entreprise : Nous consulter

DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION

Les inscriptions doivent être réalisées au plus tard 3 jours avant le début de la formation.

CONTENU DE LA FORMATION

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Communiquer efficacement
Adopter une écoute active
Reformuler
Renseigner
Réorienter
Faire patienter agréablement
Savoir conclure

ACCUEIL PHYSIQUE

Donner une première bonne impression
Identifier la qualité de service attendue
Se mettre en phase avec son interlocuteur
Ecouter et expliquer
Savoir être concis et clair
Être attentif aux comportements non verbaux
Conclure et s'assurer du suivi

GERER LES TENSIONS EN SITUATION D'ACCUEIL

Mieux se connaître pour mieux se maîtriser en cas de conflit
Repérer les signaux d'alerte et mettre en place des actions préventives
Développer sa capacité à faire face
Adopter une attitude physique et verbale rassurante
Relativiser et transformer l'évènement
Trouver la solution appropriée