

## ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

### OBJECTIF PEDAGOGIQUES :

#### Jour 1 :

- Comprendre l'importance de l'accueil et son impact sur l'image de l'organisation.
- Développer les compétences relationnelles nécessaires pour offrir un accueil chaleureux et professionnel.
- Acquérir des techniques efficaces de communication verbale et non verbale pour interagir avec les visiteurs.

#### Jour 2 :

- Maîtriser les compétences spécifiques à l'accueil téléphonique, y compris l'écoute active, la gestion des appels difficiles et la résolution de problèmes.
- Apprendre à gérer les situations d'accueil délicates ou conflictuelles avec professionnalisme et empathie.
- Mettre en pratique les compétences acquises à travers des mises en situation et des jeux de rôle.

**DUREE** : 2 jours (14 heures)

**DATES** : A définir

**HORAIRES** : A définir

**LIEU** : Dans nos locaux ou sur site

**EFFECTIF** : 1 à 8 personnes

**COUT (non assujetti à la TVA)**

Intra : Nous consulter

### Compétences acquises :

- Capacité à offrir un accueil chaleureux et professionnel, que ce soit en personne ou au téléphone.
- Excellente maîtrise des techniques de communication verbale et non verbale pour faire face à diverses situations.
- Capacité à gérer efficacement les situations d'accueil difficiles ou conflictuelles tout en préservant la satisfaction du client.

### METHODES PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Vidéo projecteur / diaporama.

### PUBLIC CONCERNE :

Toute personne affectée à un poste d'accueil physique et téléphonique.

### PRE-REQUIS :

Aucun.

### MATERIEL :

- Supports de cours.

## OURAGAN FORMATION

Email : [contact@ouragan-formation.fr](mailto:contact@ouragan-formation.fr)

Tél : 06 15 24 50 95



### ENCADREMENT :

La formation est dispensée par une formatrice expérimentée et spécialisée

### EVALUATION :

Une évaluation à chaud sera conduite et permettra de mesurer le niveau de satisfaction immédiate du participant.

### VALIDATION :

À l'issue de la formation, une attestation de stage sera remise au participant.

### LE PLUS DE LA FORMATION :

- ✓ Le programme varie et est adapté en fonction de l'établissement,
- ✓ Support audiovisuel et vidéos.

*Pour les personnes en situation de handicap merci de prendre préalablement contact avec nous pour définir les modalités de votre participation à cette action de formation.*

# OURAGAN FORMATION

Email : [contact@ouragan-formation.fr](mailto:contact@ouragan-formation.fr)

Tél : 06 15 24 50 95



## PROGRAMME :

### Jour 1 :

- Introduction et présentation des objectifs de la formation
- Importance de l'accueil et impact sur l'image de l'organisation
- Développer les compétences relationnelles pour offrir un accueil chaleureux
  - Techniques de communication verbale : écoute active, empathie, reformulation
  - Techniques de communication non verbale : langage corporel, gestuelle, expression faciale
- Acquérir des techniques efficaces pour interagir avec les visiteurs
  - Gestion des situations difficiles : clients mécontents, conflits, demandes spécifiques
  - Adaptation à différents types de personnalités
  - Création d'un environnement accueillant
- Mise en pratique et jeux de rôle pour renforcer les compétences acquises

### Jour 2 :

- Révision des objectifs de la formation et rappel des apprentissages de la journée précédente
- Les spécificités de l'accueil téléphonique et ses défis
- Techniques de communication téléphonique efficaces
  - Voix, intonation et rythme de parole
  - Écoute active lors des appels téléphoniques
  - Gestion des demandes et attentes des appelants
- Utilisation d'outils et de techniques pour améliorer l'accueil téléphonique
  - Utilisation de scripts et de directives
  - Gestion des appels difficiles et résolution de problèmes
- Mise en pratique à travers des jeux de rôle et des simulations d'appels téléphoniques

*En option une 3<sup>ème</sup> journée peut être proposée afin de faire le point sur les situations rencontrées et réajuster si nécessaire.*

Mis à jour le 11 mars 2024