

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

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

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^{ème} journée peut être proposée afin de faire le point sur les situations rencontrées et réajuster si nécessaire.

Mis à jour le 11 mars 2024