



Réussir son accueil téléphonique et physique

« Assurer un accueil téléphonique et physique de qualité »

Objectifs pédagogiques

- Améliorer l'efficacité de l'accueil et ainsi valoriser l'image de l'entreprise en ayant une attitude adaptée et professionnelle.
- Maîtriser les techniques de communication interpersonnelle.
- Adapter son discours et son attitude au téléphone aux attentes de son interlocuteur.
- Développer son aisance et créer son plan d'action personnalisé.

Public visé

Personne souhaitant travailler dans le domaine de l'accueil et / ou du télétravail.
Service accueil, Standard, Hôtes et Hôtesse
d'accueil, personnel d'entreprise susceptible
d'être en relation avec le client.

Durée conseillée

2 jours soit 14 heures
A partir de 3 personnes

FD-RC004

Formation en :

Inter Centre de formation ou
classe virtuelle
Intra Dans vos locaux ou classe
virtuelle

Pré-requis

Aucun prérequis nécessaire pour
suivre la formation en distanciel :
Réussie son accueil téléphonique
et physique

Méthode pédagogique :

- Séance de formation à distance
FOAD
- Apports théoriques et de mises
en applications : (un support
powerpoint dynamique et
concret, des dossiers
techniques et détaillés, étude
de cas concrets et pratiques,
Boite à outils transposables des
le retour en entreprise, échange
constructifs et dynamiques
avec un professionnel).
- Suivi et évaluation individuelle
de l'action de formation en fin
de session.

Programme de la formation

Module 1 - Les enjeux de l'accueil

- Les bases de la communication et de l'accueil
- Le rôle du personnel d'accueil, la notion de service
- Confidentialité et discrétion
- L'impact de l'accueil et de la 1ere impression sur l'image de l'entreprise

Module 2 - Les fondamentaux de la communication interpersonnelle

- Le déroulement d'une conversation téléphonique
- Représentation de l'entreprise par la voix, savoir adapter sa voix
- Les expressions et mots positifs pour améliorer l'image de marque de l'entreprise
- L'accueil en face à face : les comportements non verbaux, le look, la prise de distance et le juste ton.

Module 3 - Les différentes phases de l'accueil

- Déterminer les attentes, écoute active et objective
- La reformulation pour validation et la mise en confiance
- Les questions facilitantes
- Les règles d'or d'un échange téléphonique
- Rédaction d'une fiche message téléphonique et création d'un plan d'action personnalisé (PAC).

Module 4 - La gestion de situation délicates

- Les limites de la communication téléphonique et leurs conséquences
- Filtrages et transmission d'appels
- Réclamation, objections et gestion de l'agressivité
- Gestion du « non »
- S'adapter au type de correspondant et rester constructif
- Cas pratiques, travail de l'empathie et contrôle des émotions.

Tarif : 805€ / pers



SAS PARTNERS CONSULTING

Immeuble Côté Mer - Rue de l'Industrie - ZI Jarry, 97122 BAIE-MAHAULT
0590 86 42 41 - contact@partnersconsulting-gp.com
Siret 828 288 68800025 - APE : 8559A Déclaration d'activité : 01973126197