

PROFESSIONNALISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CO-ACTE

Objectifs

Gagner en aisance et en efficacité au téléphone ainsi qu'en face à face
Rendre ses échanges nettement plus professionnels
Mieux accueillir, conseiller, orienter le personnel et les visiteurs au téléphone et physiquement

Participants

Toute personne en contact physique et / ou téléphonique avec la clientèle

Pré-requis

Pas de prérequis spécifique

PROGRAMME

- Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques
- Connaître les règles de l'accueil physique
- Connaître les règles de l'accueil physique
- Définir les missions, fonctions et rôles de la personne chargée de l'accueil
- Aménager l'espace accueil pour le rendre convivial et fonctionnel
- Soigner sa tenue vestimentaire et son attitude
- Connaître les différents types d'interlocuteurs (besoins, attentes, difficultés)
- Comprendre l'importance du premier contact
- Personnaliser l'accueil et se rendre disponible
- Faire patienter, orienter le visiteur
- Transmettre des informations claires
- Utiliser un discours professionnel de l'accueil à la prise de congés
- Prendre conscience de la façon dont on s'exprime et des difficultés de se faire comprendre
- Développer ses facultés d'écoute, de reformulation et de contrôle, surmonter ses émotions
- Communiquer par téléphone
- Utiliser un vocabulaire adapté
- Rester positif en toute circonstance
- Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, flexibilité et disponibilité
- Etre clair, structuré et précis
- Utiliser la voix comme un outil : articulation, intonation, rythme, volume
- Accueillir au téléphone
- Identifier les cibles en réception d'appels
- Connaître les étapes de l'accueil téléphonique
- Traiter les appels entrants :
 - filtrer
 - faire patienter
 - orienter
 - renseigner
 - prendre un message et le transmettre
- Faire face aux interlocuteurs difficiles
- Cas particuliers (selon les besoins des stagiaires):
 - faire une proposition commerciale
 - traiter une réclamation
 - annoncer une mauvaise nouvelle...

Gérer les priorités entre l'accueil physique et les communications téléphoniques
· Bilan, évaluation et synthèse de la formation

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.