

PROFESSIONNALISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CO-APPT

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 spécifiques

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.

PROGRAMME

- Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

- 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

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2023]

- 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