

## Objectifs

Valoriser l'esprit et la qualité de service, Professionnaliser sa pratique en maîtrisant les techniques de l'accueil physique et/ou téléphonique, Agir efficacement avec des comportements adaptés, Faire face aux situations délicates.

## Participants

Toute personne ayant besoin de gérer un accueil physique et des appels téléphonique en situation d'accueil.

## Prérequis

Une connaissance du fonctionnement global de l'entreprise permettra une meilleure assimilation des concepts enseignés.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

## Programme

### Les bases de la communication

Les clefs de la communication efficace (écoute active - reformulation - empathie)

Schémas de communication

L'importance de la communication

Les aptitudes maîtrisées et celles à développer pour communiquer

Langages et paralangages

### Les composants de l'accueil

Image de l'entreprise

Les limites de l'accueil

Soigner sa présentation (vestimentaire, qualités requises)

Les voix : un instrument (ton, débit, articulation)

### Les différentes phases de l'accueil

## Accueil physique et téléphonique



2 jours - 14 heures

Code formation : log-229

[www.adhara.fr](http://www.adhara.fr)

Déterminer les attentes de l'interlocuteur

Ecouter, questionner, reformuler

Personnaliser son approche (les 1er mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)

Se rendre disponible

### L'efficacité au téléphone

Points forts/points faibles au téléphone

Le traitement d'un appel

Réussir la première impression (prise en charge de l'interlocuteur, vocabulaire positif)

Prendre congé

### Gérer les situations délicates

Gérer son stress et celui de l'interlocuteur

Adapter son message

Accueillir positivement une réclamation

Faire patienter et mettre à l'aise

### Cas pratiques

La prise de messages

Le rendez-vous

Les différents comportements auxquels sont confrontées les personnes chargées de l'accueil

Et autres cas au choix des participants