RENCONTRONS-NOUS !

05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD

AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026

DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIQUE | COMMERCE, MARKETING, COMPTABILITÉ, GESTION | RELATIONS ET RESSOURCES HUMAINES | DÉVELOPPEMENT PERSONNEL | SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL | LANGUES ÉTRANGÈRES

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Améliorer la qualité de l'accueil physique et téléphonique
- Améliorer la compréhension, l'identification des besoins et proposer des solutions en recourant à des techniques de communication interpersonnelle adaptées
- Adapter ses comportements aux situations et évènements imprévisibles, savoir réagir face aux préjugés
- Accroître ses capacités de communication et de conviction, gagner en assurance
- Valoriser l'image de la structure, valoriser ce poste clé qui pourtant reste un poste «isolé» (ressenti du personnel d'accueil)

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques sur poste de travail accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Programme

1. FONCTION ET MISSION DU CHARGÉ D'ACCUEIL

- Savoir accueillir les personnes
- Identifier les besoins des clients
- Réceptionner les appels téléphoniques et renseigner les clients

Durée de formation
2 jours soit 14 heures

Public
Cette formation s'adresse à tout personnel ayant en charge l'accueil des clients (physique et téléphonique).

Prérequis
Aucun pré-requis

Niveau / Certification Obtenue
attestation de formation

Type de formation / stage
Intra/Inter/ Accompagnement individuel

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

- Traiter les informations
- Valoriser son établissement et représenter ses valeurs

2. COMPRENDRE LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION ET UTILISER LES OUTILS (PNL, VERBAL, NON-VERBAL, ÉCOUTE ACTIVE)

- Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur : qui fait quoi et qui est responsable de quoi
- Hiérarchiser et maîtriser les trois médias de communication : le verbal, le paraverbal et non-verbal
- La perception sensorielle (les 5 sens)
- Comprendre l'importance du sourire
- Etablir une communication adaptée
- Identifier les comportements efficaces et inefficaces
- Repérer l'état relationnel de l'autre et s'adapter au système de perception des autres
- Zoom sur la communication interne : la transmission efficace des messages

3. ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET PHYSIQUE

- Les techniques
- Appréhender les spécificités du téléphone
- Découvrir le traitement automatique de l'information : la sélection, la distorsion et la généralisation
- Savoir questionner : les questions fermées, ouvertes, alternatives
- L'écoute active et objective
- Pratiquer la reformulation
- L'empathie et l'assertivité
- Conclure
- Accueillir dans une relation de qualité et de service
- Identifier les profils clients et s'y adapter
- Avoir l'intention de faire son maximum pour répondre au mieux et le plus rapidement possible aux demandes
- Comprendre les besoins et les attentes des interlocuteurs
- Adopter les comportements adaptés à la demande et à la situation
- Choisir ses mots et développer ses arguments
- Appréhender le principe de traitement des situations difficiles
- Utiliser un langage efficace
- Parler positif pour atteindre ses objectifs en bannissant les jargons, les formules

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

- de doute, les mots noirs ou catastrophes
- Utiliser le présent et le futur pour donner de la force à votre discours
- Les mots à proscrire
- Les formulations à utiliser
- Traiter les objections
- Identifier les différents types d'objections
- Utiliser les techniques d'acceptation et de traitement des objections
- Appliquer les techniques : Amortir / Rebondir / Enchaîner

4. GESTION DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET PHYSIQUE : S'ORGANISER EN CAS D'AFFLUENCE

- Gérer l'accumulation des lignes entrantes
- Différencier l'urgent de l'important
- Prioriser les appels urgents
- Mettre en attente l'interlocuteur

5. GESTION DES CONFLITS

- Garder le contrôle de l'entretien : une méthode en cinq points
- Les réclamations clients
- Anticiper les situations difficiles
- Reconnaître un contexte d'agressivité
- L'agressivité des clients
- Gérer les rappels de mécontentement
- Désamorcer la situation conflictuelle
- La reconnaissance du client

6. GÉRER SES ÉMOTIONS ET SON STRESS

- Comprendre les émotions liées aux différents besoins
- Diversité des personnes, des modes de vie, des cultures
- Comprendre les émotions exprimées par ses interlocuteurs
- Repérer les émotions positives et négatives