

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Pour assurer un accueil de qualité



DUREE

2 jours – 14 heures

OBJECTIFS

- Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone
- Développer une qualité de service et valoriser l'image de l'entreprise
- Apprendre à gérer les situations délicates

POUR QUI

- Toute personne occupant, de façon ponctuelle ou régulière, une fonction d'accueil (hôte / hôtesse, standardiste) ou futur(e) hôte / hôtesse-standardiste.

PREREQUIS

Aucun

MOYENS PEDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative.

Alternance entre les apports théoriques et les mises en situations.

Des exercices pratiques, en individuel et sous-groupe, permettent de faire la synthèse des thèmes traités.

MOYENS D'ENCADREMENT

Formation assurée par une formatrice, diplômée en Formation Pour Adulte, justifiant d'une expérience professionnelle significative dans son domaine d'intervention doublée d'une solide expérience en face-à-face pédagogique.

EVALUATION

Evaluation formative : QCM, Questions/réponses.

Feuille d'évaluation afin de mesurer la satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement, de la prestation du formateur.

LIVRABLES

Support de cours dématérialisé.

VALIDATION

Attestation de fin de formation.

PROGRAMME

I. LA NOTION D'ACCUEIL

- Les enjeux de l'accueil pour l'entreprise et le client
- Définir le rôle et les missions de l'hôte / hôtesse d'accueil
- Le principe de la qualité de service à l'accueil
- Les notions de discrétion et de confidentialité

II. LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- Les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Le langage verbal : l'utilisation de la voix, l'intonation, le débit le rythme
- La communication non verbale : gestes, postures, regards, sourires
- Les expressions adaptées

III. L'ACCUEIL EN FACE A FACE

1. Les techniques professionnelles de l'accueil physique

- Les règles de communication appliquées à l'accueil physique
- L'accueil et l'identification de son interlocuteur
- S'exprimer clairement et avoir une attitude adaptée

2. Le traitement des demandes

- Identifier la demande : écouter, questionner, reformuler
- Gérer les différentes situations : orienter, conseiller, expliquer, informer
- Se rendre disponible ou faire patienter
- Prendre congé

IV. L'ACCUEIL AU TELEPHONE

1. Les techniques professionnelles de l'accueil téléphonique

- Savoir accueillir : saluer et se présenter
- Savoir transférer un appel avec professionnalisme
- Identifier les techniques permettant de prendre un message
- Savoir mettre en attente

2. Le traitement des demandes par téléphone

- Identifier son interlocuteur avec méthode et techniques
- Déterminer l'objet de l'appel : écouter, questionner, reformuler
- Proposer un transfert ou un rappel en fonction de la demande
- Conclure et prendre congé

V. LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Faire face à des situations délicates
- Accueillir et répondre aux agressifs, aux bavards, aux inquiets, aux mécontents, aux impolis, aux impatientes
- S'affirmer tout en restant constructif



Outremer Formation



0692 66 46 45



contact@outremerformation.com



outremerformation.com