

SAVOIR ACCUEILLIR ET PRENDRE EN CHARGE SES VISITEURS

Ce stage de formation sur l'accueil et la relation client vous permettra de maîtriser les techniques professionnelles de l'accueil physique et téléphonique.

Vous serez ainsi en mesure de donner une image qualitative et positive de votre établissement, que ce soit par téléphone ou au pôle accueil.

Durée

- 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne souhaitant accueillir et prendre en charge les visiteurs de l'entreprise.

Prérequis

- Aucun.

Objectifs pédagogiques

- Savoir accueillir.
- Qui est mon interlocuteur.
- Les techniques de communication orale et la reformulation.
- Adapter son discours.
- Savoir orienter et faire patienter un visiteur.
- La charte et la procédure d'accueil.

Contenu de la formation

SAVOIR ACCUEILLIR

- Les éléments matériels de l'accueil.
- Savoir se présenter, présenter une image positive.
- Communiquer les valeurs de l'entreprise.

QUI EST MON INTERLOCUTEUR ?

- Identifier un interlocuteur au téléphone.
- Repérer les différents visiteurs.
- Respecter les consignes de filtrage.

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ORALE ET LA REFORMULATION

- Savoir écouter, l'écoute active.
- Savoir questionner et reformuler pour clarifier une demande.
- Synchronisation verbale et non verbale.
- Attention au vocabulaire.
- Conclure une conversation.
- Ce qu'il ne faut pas faire ...

ADAPTER SON DISCOURS

- Identifier et gérer le comportement de celui qui appelle.
- Discours à tenir en fonction du visiteur.
- Prendre en charge un visiteur mécontent.

GAETAN PAULIN CONSULTING

18 rue Pierre Sémar, Terres Sainville
97200 Fort-de-France
Email: gaetanpaulin.consulting@gpc-info.com
Tel: +596696317559



SAVOIR ORIENTER ET FAIRE PATIENTER UN VISITEUR

- L'annuaire interne de l'institution ou l'entreprise.
- Les éléments matériels de l'attente.
- Indisponibilité d'un destinataire.

LA CHARTE ET LA PROCEDURE D'ACCUEIL

- Les dix engagements du service accueil téléphonique.
- Les principaux éléments de la procédure d'accueil.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe Pédagogique se compose de M. PAULIN et de ses Collaborateurs Consultants en fonction de leurs domaines de compétences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Attestation d'assiduité.
- Attestation de stage.