

## ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ

**Durée:** 7 heures (1 jours)

### Profils des stagiaires

- Toute personne ayant à assurer une fonction d'accueil ponctuelle ou régulière

### Prérequis

- Aucun

### Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience de la valeur stratégique de l'accueil pour le professionnaliser.
- Développer son aisance au téléphone.
- S'entraîner activement et acquérir les bons réflexes.
- Transmettre une bonne image de son établissement.
- Acquérir des outils de gestion des situations délicates.

### Contenu de la formation

- Comprendre l'enjeu de l'accueil et d'une communication de qualité
  - La notion de service : attendu, rendu, perçu
  - Accueil et relation au public : positiver l'image de sa structure
  - Prendre conscience de l'image véhiculée dès les premiers contacts
- Exploiter les spécificités de la communication par téléphone
  - Découvrir les principes de communication
  - Savoir décrypter rapidement l'objectif de son interlocuteur
  - L'adaptation du ton et du rythme verbal
  - Le vocabulaire approprié
  - L'Ecoute Active (l'empathie)
  - Reformuler, questionner, argumenter tout en préservant un contact convivial et efficace
  - Savoir mettre en attente
  - Formuler sa prise de congé et conclure
- Réussir son accueil physique
  - La phrase d'accroche
  - La personnalisation du contact
  - Découvrir les besoins de l'interlocuteur
  - Orienter, conseiller, expliquer, informer
  - Savoir faire patienter ; répondre efficacement
- S'adapter à des clients mécontents
  - Type : mécontents, impatientes, bavards, etc
  - Gérer ses émotions
  - S'affirmer, poser ses limites
  - Se faire respecter et respecter son interlocuteur

# TAHITI FORMATION

PK 4, côté Montagne, Centre Sagest

98701 ARUE

Email: [contact@tahiti-formation.com](mailto:contact@tahiti-formation.com)

Tel: +689 40 42 37 30



## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Consultant formateur en communication et marketing

### 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

### Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation

### Mode de validation de la formation

Délivrance d'une attestation de formation