

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

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
- Formulaire d'évaluation de la formation

Mode de validation de la formation

Délivrance d'une attestation de formation