

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Se réapproprier les techniques d'un accueil efficace
- Valoriser les savoir-être relationnels
- Acquérir les outils pour gérer les situations particulières
- Gérer le stress inhérent aux situations de tensions

Public

Toute personne chargée d'une fonction d'accueil

Prérequis

Aucun

Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel (nous contacter pour une demande en distanciel)

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention

Méthode active et participative

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques

Approche basée sur l'expérience des participants

Moyens et supports pédagogiques

1 vidéo projecteur
Connexion Internet

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant

Évaluation des acquis via un quiz en fin de formation

Accueil et qualité de service

- Identifier précisément les caractéristiques de sa mission d'accueil et le type de visiteurs reçus, les besoins, attentes
- Faire le point sur sa pratique : analyse des points forts et des axes de progrès
- Mesurer les retombées de la non qualité

Un accueil réussi

- Donner une première bonne impression
- Positiver l'image de son entreprise

L'accueil physique

- Les critères de l'accueil du point de vue du visiteur
- Les notions de visibilité et de disponibilité
- La notion de proactivité : "aller vers" le visiteur
- Le langage verbal (intonation, rythme, vocabulaire...)
- Le langage non verbal (regard, sourire, silence, postures et gestuelle...)
- La bonne distance avec son interlocuteur
- Conclure et raccompagner un visiteur

L'accueil téléphonique

- Les réflexes à adopter : sourire à chaque appel, écouter et personnaliser les expressions
- Le débit de parole, le rythme, l'intonation
- Le vocabulaire adapté au téléphone : les formules à privilégier ou à éviter
- Le langage positif
- Transférer un appel, prendre un message, mettre en attente, gérer les doubles appels

Orienter son interlocuteur, traiter les demandes

- Identifier le besoin et les attentes de l'interlocuteur
- Savoir écouter (écoute active et passive)
- Savoir reformuler les attentes
- Renseigner et orienter
- Expliquer pour informer

Concilier accueil téléphonique et physique

- Passer de l'un à l'autre
- Gérer les priorités et le temps
- Faire patienter

Faire face aux situations délicates

- Traiter les objections
- Gérer les personnalités difficiles : mécontents, agressifs, stressés, méprisants...
- Écourter une conversation élégamment