



PROFESSIONNALISER SON ACCUEIL

OBJECTIF :

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- De comprendre les enjeux de l'accueil pour l'entreprise
- D'utiliser des techniques d'accueil par téléphone
- D'utiliser des méthodes pour désamorcer un conflit en situation d'accueil
- D'utiliser des techniques d'accueil physique

PUBLIC :

Toute personne en charge de l'accueil ou ayant une fonction d'accueil en entreprise

METHODE

Formation action avec une pédagogie interactive avec alternance entre apports théoriques, exercices et réflexion personnelle

EVALUATION ET MESURE DES RESULTATS

L'évaluation des acquis est effectuée à partir d'exercices auxquels le stagiaire participe (tests, questionnaires, jeux de rôle, mise en situation, etc.) et validées par le formateur. En complément, un questionnaire d'auto-évaluation et de satisfaction est réalisé à l'issue de la formation.

DUREE : 2 jours

INTERVENANTE : Khuê Linh Truong

PROGRAMME DETAILLE

La communication non-verbale : l'importance de notre image

- Connaître et comprendre les valeurs associées à notre image
- Valoriser son image professionnelle :
 - Soigner son apparence
 - Etre attentif à sa gestuelle
 - S'exprimer avec aisance

L'accueil : les fondamentaux

- L'importance et les enjeux de l'accueil en entreprise
- Le rôle et les missions de l'accueil
- Notion de qualité de service de l'accueil téléphonique
- Les compétences et qualités requises

L'accueil téléphonique

- Les spécificités de l'outil téléphonique
- La promptitude au décrochage pour minimiser l'attente
- L'annonce et la présentation
- Le positionnement de la voix et du langage
- La compréhension de l'attente de l'interlocuteur
- Les qualités comportementales : écoute active, reformulation, diplomatie, facilitation
- La mise en relation avec un interlocuteur interne
- La prise de message et la prise d'informations
- Le « filtrage »
- Les connaissances et outils d'informations nécessaires à une bonne information de son interlocuteur

L'accueil physique

- Réussir l'entrée en relation avec l'autre : prise de parole, voix, regard, gestuelle
- Désamorcer les comportements agressifs:
 - Reconnaître et décoder les signaux non-verbaux et verbaux d'une attitude agressive
 - Adopter une attitude physique rassurante
 - Mise en place d'actions préventives
 - Identifier ses sources de stress
 - S'adapter au style de communication de son interlocuteur