

Accueil physique, téléphonique **gestion des situations difficiles**

Professionnalisation de l'accueil

OBJECTIFS

- ✓ Savoir accueillir les personnes et identifier leur demande
- ✓ Améliorer la qualité de l'écoute et de l'expression
- ✓ Assurer une qualité de service optimale
- ✓ Gérer les situations délicates en conservant la maîtrise de la situation même vis-à-vis d'un interlocuteur mécontent ou agressif

PERSONNES CONCERNEES

- ✓ Toute personne assurant une fonction d'accueil physique et téléphonique

PROGRAMME :_

L'accueil : La vitrine de l'entreprise

- ✓ Les enjeux de l'accueil
- ✓ Comprendre le visiteur

Les fondamentaux de l'accueil physique

- ✓ **Savoir identifier le visiteur**
 - Savoir questionner
 - Identifier les différentes personnalités et leurs modes de fonctionnement
- ✓ **Adapter son non verbal, sa voix, son langage à sa mission**
 - Savoir sourire et soigner sa présentation
 - Proscrire les expressions parasites
 - Utiliser efficacement le non verbal
- ✓ **Faire preuve d'empathie, de pro activité et d'assurance**
 - Les fondamentaux de la communication
 - Chercher à aider
 - Aller au devant des demandes
 - Rester positif
 - Pratiquer l'écoute active
 - La reformulation
 - Contester, savoir dire non avec courtoisie
- ✓ **Savoir orienter efficacement**
 - Savoir faire patienter
 - Fournir des explications sur ce que l'on va faire
 - Savoir prendre congé



Les particularités de l'accueil téléphonique

- ✓ Généralités accueil téléphonique
- ✓ Structure détaillée en réception d'appels
- ✓ Structure détaillée en émission d'appels
- ✓ Principes du transfert de ligne
- ✓ Principe de mise en attente

Gérer les situations délicates

- ✓ **Savoir écouter et comprendre - Etre assertif.**

Cadre de références du visiteur, cause du malaise, de l'agressivité

- ✓ **Gestion du stress (Fondamentaux)**

Diagnostic et remèdes

PEDAGOGIE

- ✓ Formation basée sur des simulations et des études de cas, suivies de débriefings
- ✓ Cas soumis par les stagiaires pris en compte
- ✓ Apports théoriques en complément
- ✓ Livret du participant remis à chaque stagiaire

EVALUATION

- ✓ Une évaluation à chaud en fin de formation et une évaluation à froid 2 mois après.
- ✓ Evaluations formatives tout au long du stage

LES PLUS

- ✓ Formation assurée par un formateur expert dans l'accueil physique
- ✓ Conseils personnalisés durant la formation
- ✓ Synthèse de fin de stage remise au responsable de formation
- ✓ Adaptation à vos besoins spécifiques sur simple rendez-vous
- ✓ Formation sur 3 jours consécutifs ou en 2 + 1

Animatrice : Laetitia Herschkorn

Dates, devis et adaptation à vos besoins sur simple demande

Formation en Intra ou Inter suivant nombre de participants

