

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Valoriser l'image de l'entreprise par une maîtrise des techniques d'accueil physique et téléphonique.
- Maîtriser les conditions d'un accueil réussi
- Faire face à des situations complexes de l'accueil
- Valoriser l'image de l'entreprise par un accueil professionnel

ORGANISATION

- **Durée**
2 journées – 14 Heures
- **Lieu**
Site de l'entreprise ou site d'ARAMIS Formation
- **Public / Pré requis**
Toute personne en situation d'accueil physique et/ou téléphonique

CONTENU PÉDAGOGIQUE

INTRODUCTION : L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL

- L'identification des facteurs d'échec et de réussite de l'accueil
- Une double compétence : agilité relationnelle et agilité technique
- Le sens du détail, le souci permanent de la qualité de service
- Les conséquences du mauvais accueil

LES OUTILS DE LA COMMUNICATION

- La nécessité de comprendre avant de répondre
- Le « code » et le « message »
- Le verbal et le non verbal, les outils relationnels

LES CONDITIONS D'UN ACCUEIL REUSSI

- Donner une première bonne impression
- Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face
- La relation dans une communication à deux
- Le pouvoir d'influence
- Développer l'écoute active
- Diagnostiquer sa propre qualité de service

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Communiquer efficacement à chaque étape
- Se présenter
- Adopter une écoute active et questionner
- Reformuler pour valider
- Renseigner ou réorienter
- Savoir conclure et prendre congé
- Gérer la relation téléphonique entrante et sortante
- Adopter une attitude positive
- Choisir un ton et un rythme adaptés
- Travailler son langage
- Les expressions et les mots positifs, le vocabulaire et les formules à éviter
- L'organisation autour de l'outil téléphonique

L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Etre attentif aux comportements non-verbaux
- Avoir un « look » adapté
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Respecter une distance de communication appropriée
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Traiter la demande
- Ecouter en valorisant
- Expliquer pour informer
- Maîtriser le temps
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Conclure et raccompagner un visiteur

LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Faire face à des situations délicates
- Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
- Les techniques pour désamorcer les tensions et gérer les réclamations avec calme
- Concilier accueil téléphonique et physique
- Rester toujours constructif
- La prise de recul face à une personne agressive
- La gestion du stress et la maîtrise de ses émotions

MÉTHODES PEDAGOGIQUES

Afin de **favoriser la prise de conscience puis l'acquisition des réflexes** appropriés nous vous proposons des **méthodes pédagogiques actives, dynamiques** qui rendent les participants **acteurs de leur progression** :

- ◇ Test de positionnement individuel
- ◇ Echanges d'expériences à partir du vécu des participants.
- ◇ Brainstorming en grand groupe, travail en sous-groupes sur les problématiques rencontrées pour lesquels les participants expriment des difficultés
- ◇ Apports théoriques et méthodologiques par le formateur à chaque point clé.
- ◇ **Les participants travaillent à partir de cas pratique (s) réel(s)** : Jeux de rôles, entraînements guidés suivis de séance de débriefing à chaud
- ◇ **Perfectionnement d'outils : tout au long de la formation le consultant enrichit les outils existants.**

NOTRE MEMO, véritable guide opérationnel est remis à chaque participant. Il comprend les points clés évoqués en cours de formation accompagnés des fiches mnémotechniques

EVALUATION / VALIDATION

- ◇ Quiz de contrôle de connaissances en lien avec le positionnement initial
- ◇ Remise d'une attestation de formation