

Réussir son accueil physique et téléphonique



Objectif Améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone ou en face à face. S'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre. Maîtriser les techniques et outils pour être opérationnel dans la mission d'accueil téléphonique. Progresser dans ses capacités de communication verbale



Public / pré-requis Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise.
Aucun pré-requis.

Durée

2 jours



Programme

- ✦ Les conditions d'accueil réussi :
 - ✓ Donner une première bonne impression,
 - ✓ Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face,
 - ✓ Diagnostiquer sa propre qualité de service
 - ✓ Poser les bases d'un nouveau contrat «qualité »
- ✦ Faire face à des situations délicates
 - ✓ Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
 - ✓ Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
 - ✓ Concilier accueil téléphonique et physique
 - ✓ Rester toujours constructifs
- ✦ L'accueil au téléphone :
- ✦ Construire sont PAC
 - ✓ Plan d'action personnalisé construit tout au long de la formation
- ✦ 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
 - ✓ Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques
- ✦ L'accueil en face à face :
- ✦ 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