

Relation client

Assurer un accueil téléphonique et physique de qualité



OBJECTIF DE LA FORMATION

- Améliorer l'efficacité de l'accueil et ainsi valoriser l'image de l'entreprise en ayant une attitude adaptée et professionnelle.
- Maîtriser les techniques de communication interpersonnelle.
- Adapter son discours et son attitude au téléphone aux attentes de son interlocuteur.
- Développer son aisance et créer son plan d'action personnalisé.

COMPETENCES VISEES

- ✓ S'approprier les meilleures pratiques en matière d'accueil
- ✓ Analyser l'accueil approprié à un contexte précis
- ✓ Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance
- ✓ Prendre confiance en soi et gérer les situations difficiles

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module 1 – Les enjeux de l'accueil

- Les bases de la communication et de l'accueil
- Le rôle du personnel d'accueil, la notion de service
- Confidentialité et discrétion
- L'impact de l'accueil et de la 1ere impression sur l'image de l'entreprise

Module 2 – Les fondamentaux de la communication interpersonnelle

- Le déroulement d'une conversation téléphonique
- Représentation de l'entreprise par la voix, savoir adapter sa voix
- Les expressions et mots positifs pour améliorer l'image de marque de l'entreprise
- L'accueil en face à face : les comportements non verbaux, le look, la prise de distance et le juste ton.

Module 3 – Les différentes phases de l'accueil

- Déterminer les attentes, écoute active et objective
- La reformulation pour validation et la mise en confiance
- Les questions facilitantes
- Les règles d'or d'un échange téléphonique
- Rédaction d'une fiche message téléphonique et création d'un plan d'action personnalisé (PAC).

Module 4 – La gestion de situation délicates

- Les limites de la communication téléphonique et leurs conséquences
- Filtrages et transmission d'appels
- Réclamation, objections et gestion de l'agressivité
- Gestion du « non »
- S'adapter au type de correspondant et rester constructif
- Cas pratiques, travail de l'empathie et contrôle des émotions.

Formation en inter (centre de formation)
Ou en intra-entreprise

REF-RC004

Tarif : 805 €
(Petits déjeuners offerts)

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public visé : Personne souhaitant travailler dans le domaine de l'accueil et / ou du télétravail.
Service accueil, Standard, Hôtes et Hôtesse d'accueil, personnel d'entreprise susceptible d'être en relation avec le client.

Pré-requis : Aucun pré-requis

Participants : 4 à 8 stagiaires

Formateur

Compétences en gestion des ressources humaines et des relations dans l'organisation. Formateur ayant une expérience significative dans le cadre de la formation professionnelle d'adultes.

Méthode pédagogique et technique

Pédagogie participative basée sur des échanges permanents. Mises en situation à partir de jeux de rôles inspirés de situations de travail. Ateliers de formation avec exercices pratiques et opérationnels. Supports de cours
Utilisation du paperboard numérique & de l'écran tactile.

Evaluation et suivi de la formation

Entretien d'évaluation du stagiaire en début de formation.

Evaluation tout au long de la formation par des questionnaires-test avec autocorrection et jeux pédagogiques.

En fin de formation

- Evaluation du transfert des acquis
- Questionnaire de satisfaction à renseigner
- Attestation de formation



SAS PARTNERS CONSULTING

Immeuble Côté Mer – Rue de l'Industrie – ZI Jarry, 97122 BAIE-MAHAULT

☎ 0590 86 42 41 - contact@partnersconsulting-gp.com

Siret : 828 288 68800025 - APE : 8559A - Déclaration d'activité : 01973126197