

PROFESSIONNALISER VOTRE ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE


1 jour

PROGRAMME DE LA FORMATION

IDENTIFIER LES ENJEUX DE L'ACCUEIL

- › L'importance du premier contact
- › L'importance de l'image de la qualité de service

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL

- › Maîtriser les spécificités du non-verbal (accueil physique)
 - Le poids de la gestuelle et des mimiques (regard, sourire)
 - Comprendre la proxémie et la gestion de l'espace

Jeu de rôle : s'entraîner à maîtriser son non-verbal en phase d'accueil

- › Maîtriser les spécificités du para-verbal et du verbal (accueil physique et téléphonique)
 - La voix : les règles concernant le débit, le rythme, l'articulation et le volume
 - Le vocabulaire : les formules à privilégier, celles à éviter

Atelier : les formules à privilégier

- Le vocabulaire : les mots forts, les mots faibles, les mots freins

Atelier : les 3F

Jeux de rôles : s'entraîner le para-verbal et le verbal

- › Les techniques de communication
 - L'écoute et l'écoute active
 - Maîtriser la reformulation
 - Maîtriser les techniques de questionnement

Jeux de rôle : s'entraîner à maîtriser les techniques de communication

ACCUEIL ET SITUATIONS TENDUES

- › Les règles pour solutionner les divergences en situation d'accueil
- › Les règles pour solutionner les tensions en situation d'accueil

Jeux de rôle : s'entraîner à maîtriser les situations tendues

OBJECTIFS

Intégrer les fondamentaux de l'accueil physique et téléphonique
 Appliquer les techniques de communication en situation d'accueil
 Gérer efficacement les tensions en situation d'accueil

LES PLUS DE CETTE FORMATION

Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Toute personne en situation d'accueil

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
 Évaluation à chaud et à froid

Titre
 Référence
 Dates
 Lieu
 Options proposées pour certaines formations :
 - Accès e-ressources pendant un an (remise de 40% sur le prix public)
 - Veille juridique pendant un an (remise de 70% sur le prix public)
 - Expertise décisionnelle d'une heure (remise de 30% sur le prix public)
 Merci de préciser votre choix :
☐ Accès e-ressources* ☐ Veille juridique* ☐ Expertise décisionnelle
 Indiquez le tarif total (Formation + option(s) choisie(s))