

PROFESSIONNALISER VOTRE ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE



1 jour (à titre indicatif)

DEVENEZ UN EXPERT EN COMMUNICATION

Vous souhaitez améliorer l'expérience client en renforçant les compétences de vos employés en matière d'accueil, définir correctement les besoins des clients et leur offrir un accueil chaleureux et professionnel, qu'il s'agisse d'un accueil en personne ou téléphonique ? Vous désirez développer les meilleures pratiques pour gérer les interactions avec les clients et les techniques pour améliorer la communication verbale et non verbale ? Pour vous aider ou aider vos équipes à définir les besoins des clients, les conseiller efficacement et les fidéliser à long terme, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour gérer efficacement les interactions avec les clients et avoir une meilleure confiance en vous pour communiquer de manière professionnelle et efficace

PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

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

- › Intégrer les spécificités du non-verbal (Accueil physique)
 - le poids de la gestuelle et des mimiques (Regard, sourire)
 - intégrer la proxémie et la gestion de l'espace

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

- › Identifier 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 à gérer le para-verbal et le verbal

- › Les techniques de communication
 - l'écoute et l'écoute active
 - utiliser la reformulation
 - mettre en place les techniques de questionnement

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

OBJECTIFS

Développer en situation professionnelle 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
Cette formation laissant la place à des illustrations concrètes face aux difficultés rencontrées et en adéquation avec les besoins des apprenants

PROFIL DES PARTICIPANTS

Toute personne en situation d'accueil
Aucun niveau de connaissance préalable n'est requis

SUIVI ET ÉVALUATION

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

MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YPHT

Formacode : 15002 / 35052

Formation intra sur-mesure : le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.