

Durée : 2 jours (14 heures)

Objectifs : **Maîtriser les techniques d'accueil.**
Choisir les comportements adaptés, même en situation d'accueil difficile.

Public : Toute personne chargée d'accueillir ou de renseigner un public dans le cadre professionnel.

Programme* :

Repérer les conditions d'un accueil réussi :

Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face.
Comment donner une « bonne première impression ».
Diagnostiquer votre qualité de service.
Poser les bases d'un nouveau contrat "qualité".

Savoir accueillir au téléphone :

Communiquer efficacement à chaque étape

Se présenter.
Adopter une écoute active, 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.

Savoir accueillir 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.
Dé 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.

Faire face à des situations délicates au téléphone ou en face à face :

Canaliser les bavards, rassurer les inquiets.
Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
Concilier accueil téléphonique et physique.
Rester toujours constructif.

Pédagogie : Alternance d'apports didactiques et de mises en application pratiques.
Simulations, jeux de rôle, filmés et analysés collectivement.
Approche pragmatique de mise en application directe des techniques.

Intervenant : Consultant spécialiste en communication et techniques d'accueil.

Validation : Remise d'une attestation de formation.

* Ce programme prévisionnel est susceptible d'être modifié en fonction de l'évaluation et des objectifs du stagiaire.

Normandie Formation

25, avenue de la République
27700 Les Andelys
Tel : **02.32.21.29.71**
Site : www.normandieformation.com
Courriel : contact@normandieformation.com



Centre Habilité **PCIE**
Passport de **Compétences Informatique Européen**

Centre d'examen **DILF**
Diplôme Initial de **Langue Française**

