

# “ Accueil physique et téléphonique ”

L'image qualité de votre entreprise

## PROGRAMME

### L'accueil Physique (direct)

- Déterminer les objectifs et les critères d'un accueil réussi
- Identifier les compétences indispensables à l'accueil : savoir, savoir-faire et savoir-être
- Connaître son environnement et sa structure de travail : s'informer pour mieux informer
- Analyser son attitude et son comportement en situation d'accueil, apporter les corrections et réajustements nécessaires
- Mettre en confiance et favoriser l'expression du demandeur
- Améliorer sa communication verbale (techniques de communication) et non-verbale (gestuelle, attitude, sourire)
- Prendre des notes, synthétiser une demande par écrit pour transmettre un message

### L'accueil téléphonique

- Les savoir-faire élémentaires : Décrocher, Se présenter, Intercepter un appel, Accueillir un interlocuteur
- Réussir l'accueil téléphonique : savoir s'exprimer, utiliser un langage clair et concis, les bonnes formules au téléphone
- Promouvoir l'image professionnelle et l'efficacité de son service d'accueil
- Se rendre disponible, inviter son interlocuteur à s'exprimer, écouter avec attention, clarifier la demande, reformulation simple, reformulation positive
- Savoir identifier rapidement son interlocuteur
- Mettre en attente : faire patienter



### Public concerné

*Toute personne amenée à accueillir en direct ou au téléphone un public ou une clientèle : standardistes, hôtesses et responsables d'accueil, secrétaires, assistantes...*

### Objectifs

*Donner une image professionnelle, valorisée de sa structure et améliorer la qualité de ses prestations et services d'accueil.*

*S'adapter aux différentes situations d'accueil, aux différents types de public et gérer les contacts difficiles.*

**Durée : 16 heures réparties sur 2 jours consécutifs**

**Coût net : 890 €/pers pour 2 jours**





Organisme de formation

Tél 06 09 13 57 95

Fax 03 68 35 06 07

Mail [contact@forma2.eu](mailto:contact@forma2.eu)

### Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout **acteurs** de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l'issue de la formation.”

“ Session co-animée par deux formateurs\* afin d'optimiser la disponibilité et le temps accordés à chaque participant. ”

“ Une pédagogie essentiellement **active** et **participative** où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.”

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l'acquisition de **nouvelles visions** et de **nouvelles pratiques** en entreprise.”

\* selon le nombre de participants

- Les règles de courtoisies intra-entreprises
- Transférer les appels
- Gérer le double appel
- Orienter un appel et parfois le réorienter
- Filtrer les appels avec diplomatie mais fermeté
- Noter et transmettre un message en s'assurant de sa bonne transmission
- Conclure et prendre congé

### Gérer les situations et les comportements difficiles

- Savoir concilier l'accueil direct et la réception téléphonique, traiter simultanément les appels et les visiteurs
- Savoir utiliser des expressions et des mots positifs dans la gestion des difficultés
- L'affirmation de soi pour donner confiance à l'autre
- Valoriser, rassurer son interlocuteur, donner confiance à un timide...
- Manier le questionnement pour faciliter l'expression de son interlocuteur et mettre en confiance : poser les bonnes questions (questions ouvertes et questions fermées)
- Les réflexes de la prise en charge
- Communiquer à son interlocuteur le sentiment qu'il est compris : reformuler la demande
- Gérer les mécontents et les agressifs, la violence verbale, le mécontentement, l'impatience...
- Savoir désamorcer une tension
- Canaliser un interlocuteur bavard ou insistant et savoir prendre congé avec tact
- Déjouer les manœuvres d'intimidation
- Faire face aux incivilités et calmer une personne en colère
- Négocier et résoudre positivement un conflit
- Donner une réponse (solution immédiate ou solution différée)