

L'accueil téléphonique et physique : assurer un accueil de qualité

Public ⁽¹⁾ : Agent d'accueil. Les participants et participantes sont sélectionnés par l'entreprise au regard de ce programme. Toute personne qui s'inscrit dans un projet d'évolution défini par l'entreprise et en lien avec la thématique.

Pré requis : Aucun pré-requis spécifique

Durée : 1 jour soit 7 heures

Calendrier: **Mardi 11 Mars 2025** - De 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Lieu : FORMADEXP ou autre lieu au Havre

Objectifs ⁽²⁾ A l'issue de la formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Transmettre par la qualité de l'accueil téléphonique et physique, l'image d'un établissement orienté vers la satisfaction client : adaptation aux attentes et fidélisation
- Acquérir les réflexes de langage et de comportement permettant de perfectionner la qualité de l'accueil dans l'établissement
- Accueillir et orienter efficacement tout type d'interlocuteur
- Adapter l'accueil aux attentes et aux besoins des interlocuteurs et personnaliser le contact
- Développer sa capacité à renseigner, informer et satisfaire son interlocuteur

Expert : Expert et Conseiller en développement commercial et management depuis plus de 15 ans. Management des hommes et des projets, développement commercial et innovation, enseignement supérieur et pédagogie, connaissance fine et opérationnelle de l'entreprise, écoute et pragmatisme

Méthodes et moyens pédagogiques : Les séances seront animées sur la base d'un échange actif et d'un apport de méthodes (échange entre et avec les participants) / Mises en situation notamment avec l'aide de la vidéo (à décider pendant le cours de la journée) / Commentaires et liens avec des expériences professionnelles

Modalités d'évaluation et de suivi : Auto-positionnement / Évaluation à chaud de la formation / Feuille d'émargement par demi-journée / Délivrance d'un certificat de réalisation nominatif / Mises en situation

Contenu :

Journée 1 – 07 heures

Matin

L'accueil au téléphone

Communiquer efficacement
Adopter une écoute active
Reformuler, Renseigner ou réorienter
Savoir conclure et prendre congé
Gérer la relation téléphonique entrante
Adopter une attitude positive
Choisir un ton et un rythme adaptés au client
Travailler son langage

Les situations difficiles

Faire face à des situations délicates
Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
Concilier accueil téléphonique et physique

L'organisation humaine et matérielle de l'accueil :

Les consignes : les premières impressions, le bonjour, comment puis-je vous aider ?
Les attentes du service : comment répondre rapidement et rigoureusement aux questions habituelles ?
Ses points forts, ses axes de progressions

Après-midi

Savoir accueillir :

L'écoute active : éviter les pertes de temps en agissant rapidement
Le sourire, le ton, le débit : chercher à transmettre l'information rapidement
Le comportement : comment rassurer des clients mécontents ?
La reformulation : vérifier l'information chez les clients
Le questionnement : poser les bonnes questions
Les bases de la communication : renseigner ou réorienter
Au téléphone / en face à face : savoir conclure et valider
Verbale : langage positif, adapté
Non verbale : l'attitude, la tenue
La maîtrise de l'expression ; Développer son potentiel verbal
La communication non verbale
La voix, l'élocution, le langage
Le dialogue, reformulation / transmission

Comprendre la psychologie de la vente :

L'importance du langage non verbal
Les préférences cérébrales

Modalités et délais d'accès :

Pour l'Inter-Entreprises, un bulletin d'inscription est à nous retourner complété et signé pour valider la participation.

Nos formations sont accessibles par le biais de sessions organisées en inter-entreprises. Le délai d'accès dépend de la programmation des sessions Inter-Entreprises et des places disponibles. Les dates sont consultables sur notre site internet www.formadexp.fr ou en nous contactant par téléphone au **02 35 22 84 90** ou par email à l'adresse contact@formadexp.fr

Elles sont réalisables également en intra-entreprise ou sur-mesure à la demande des entreprises. Pour toutes demandes, merci de nous contacter pour plus d'informations.

Moyens techniques et d'encadrement : Convocation et règlement intérieur pour le(s) participant(s). Salle de formation Formadexp équipée d'un paperboard, d'un écran d'une connexion wifi et d'un vidéo projecteur. Feuilles d'émargement signées par les stagiaires par demi-journée et par le formateur.

Dans le cas d'une réalisation dans des locaux hors de chez Formadexp, l'entreprise s'engage à mettre à disposition une salle adaptée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, d'un paperboard, d'un écran et adaptée au nombre de personnes.

⁽¹⁾ *Formadexp est attentif au projet de formation de toute personne. Si vous êtes en situation de handicap contactez-nous pour l'analyse de l'adaptation des modalités et des moyens pédagogiques de l'action de formation ainsi que pour connaître nos conditions d'accueil et d'accès.*

⁽²⁾ *Les actions de formations dispensées par Formadexp entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle. Elles concourent au maintien ou au développement des compétences du stagiaire et favorisent l'accès à l'emploi. L'action de formation se définit comme un parcours pédagogique permettant d'atteindre un ou plusieurs objectifs (Articles L 6313-1, L 6133-1, L6313-3).*