

Accueil physique et relation téléphonique

Accueil physique et téléphonique

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4/5 | ACC-PHYT | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management & soft skills › Relation client › Accueil physique et relation téléphonique



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Défendre l'esprit et la qualité de service
- Utiliser les techniques de l'accueil physique et / ou téléphonique
- Agir efficacement avec des comportements adaptés
- Intervenir face aux situations délicates.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Identifier les différentes phases de l'accueil

- Identifier les enjeux de l'accueil
- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Identifier les comportements attendus
- Reconnaître les étapes d'un accueil réussi

Utiliser les techniques de communication

- Identifier les clés de la communication efficace
 - Schémas de communication
 - L'importance de la relation : établir la relation
 - Langages et paralangages
 - Les techniques d'écoute active
- Auto-diagnostic de ses attitudes en communication
 - Identifier son abord de la relation client

Identifier les composants de l'accueil

- Soigner l'image de l'entreprise
 - La première impression
 - Les limites de l'accueil
 - Soigner sa présentation
- Utiliser sa voix, un instrument (ton, débit, articulation)
- Comprendre les difficultés de l'accueil
 - Situations complexes
 - Flot...
- Prendre conscience de l'image véhiculée dès les premiers contacts
- Acquérir les bons réflexes et la bonne posture

Etre efficace au téléphone

- Identifier les différences entre accueil physique et téléphonique
- Traiter un appel : ouverture / fermeture
- Réussir la première impression
 - Prise en charge de l'interlocuteur
 - Vocabulaire positif
- Comprendre la demande
- Répondre efficacement à la demande
- Conclure et prendre congé
- Acquérir les bons réflexes et les formulations facilitantes

Gérer les situations délicates

- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
- Identifier et gérer les émotions dans l'échange
- Gérer les conflits et les situations difficiles
- Se positionner efficacement pour faire aboutir l'échange
- Adapter son message
- Accueillir positivement une réclamation

- Faire patienter et mettre à l'aise
- Anticiper, gérer et désamorcer une situation conflictuelle

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Jeux de rôle pour adapter sa posture
- Mises en situation réelles avec enregistrements téléphoniques
- Entraînement proposé à partir de situations fournies par les participants
- Questionnaire proposé pour une auto-analyse

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)

Les + de la formation

Option complémentaire disponible : vous avez la possibilité de vous performer en anglais grâce à une formation individuelle par téléphone ou webcam (séance de 30 minutes ou 1 heure) avec un accès illimité à la plateforme de travail autonome MyCoaching et le passage de la certification LEVELTEL. Tarif : 620 €