

Accueil physique et relation téléphonique

Manager et structurer un service d'accueil

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4/5 | ACC-STR | 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 :

- Mettre en place un fonctionnement particulier de votre service en lien avec les réalités du métier de la relation client en face à face
- Evaluer le service sur la base des réalités du terrain et des dimensions opérationnelles de l'accueil
- Accompagner et suivre les agents dans leurs pratiques opérationnelles.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Managers de proximité affectés à des services d'accueil et de relation client.

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

Soutenir à l'aide d'une organisation

- Comprendre la notion de soutien : individuel / collectif
- Identifier les outils du soutien
- Définir l'accompagnement
- Identifier le rôle et la posture d'accompagnateur
- Utiliser les outils de l'accompagnateur
- Répartir les rôles et établir des distances spécifiques
- L'aide en management des univers sous tension

Comprendre les risques et des situations conflictuelles

- Comprendre les signes de conflits, d'agressivité
- Identifier les impacts sur les agents, sur le groupe
- Analyser les risques
- Mettre en place des stratégies de prévention des risques

Développer dans son management les démarches et les parcours individuels

- Pour permettre aux opérateurs de :
 - Gérer les impacts
 - Rester dans une bonne distance
 - Gérer la récupération
- Tests, auto-diagnostics
- Exemples de cas
 - Analyse en groupe
 - Remédiation

Développer dans son management les démarches collectives et les aptitudes

- Pour permettre au groupe de mettre en oeuvre le soutien, la régulation et le suivi
- Responsabilité
- Co-construire un univers bienveillant
- Mise en oeuvre d'outils du collectif
- Tests, auto-diagnostics
- Exemples de cas
 - Analyse en groupe
 - Remédiation

Développer dans son management les démarches et les moyens

- Pour permettre aux opérateurs de gérer les ressources individuelles et collectives
- Grilles d'outils utilisables en situation
- Jeux et mises en situation
 - Analyse en groupe
 - Remédiation

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)