Accueil physique et téléphonique

Date : **08-09 novembre 2021**

Lieu : DR1-Villejuif

Nombre de stagiaires : 10

Objectifs

- Identifier et acquérir des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone
- Intégrer un esprit qualité de service et valoriser l'image de l'entreprise
- Gérer les situations délicates

Note : Les personnes souhaitant compléter cette formation par des apports spécifiques en anglais pourront intégrer un groupe dédié lors de la prochaine campagne de formation en langue (à partir de janvier 2022, sous réserve d'un nombre suffisant de participants).

Public visé

Modalités pédagogiques

- Trainings : une formation participative ponctuée de nombreuses mises en situation et jeux de rôle à partir du vécu des participants, portant sur la formulation positive, la qualité d'accueil physique / téléphonique, le capital image

Programme

Savoir accueillir : se positionner avec justesse et positiver l'image de sa structure

- Comprendre les enjeux de l'accueil pour le client et pour l'entreprise / l'établissement
- Situer le rôle et les missions de l'hôte / hôtesse
- Comprendre les exigences et la rigueur des situations d'accueil : en face à face, au téléphone…
- Appréhender les nouvelles attentes des clients / usagers
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives

Développer ses qualités de communiquant : du savoir-faire au savoir-être

- Rappel sur les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie
- Utiliser un vocabulaire approprié pour transmettre des messages clairs et compréhensibles
- Comprendre l'importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire.
- Connaitre les techniques d'écoute, le questionnement et la reformulation

Réussir son accueil physique

- Maîtriser les règles de communication appliquées à l'accueil physique
- Connaitre les phases clés de l'entretien d'accueil
- Trouver les mots justes et avoir les attitudes adaptées à son interlocuteur
- Etre à l'écoute du client : développer ses qualités d'observation, d'écoute active et d'empathie
- Gérer les différentes situations d'accueil : orienter, conseiller, expliquer, informer
- Maîtriser son temps : savoir se rendre disponible ou faire patienter

Réussir son accueil téléphonique

- Connaître les spécificités de la communication au téléphone
- Réussir le premier contact : décrocher rapidement et accueillir avec le sourire
- Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.
- Utiliser les bons mots pour : mettre en attente ; transférer l'appel ; orienter, prendre congé, conclure…
- Prendre un message précis et adapté aux besoins.
- Savoir questionner, reformuler et argumenter…. Et préserver un contact convivial et efficace

Faire face aux situations délicates

- Répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles" : les mécontents, les agressifs, les confus, les bavards...
- Les spécificités de l'accueil des publics handicapés : son comportement, sa façon de communiquer.
- Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- S'affirmer et savoir dire non… tout en restant constructif et respectueux
- Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats.

Conditions d'inscription

Date limite d'inscription : 08/10/2021

Inscription : https://formation.ifsem.cnrs.fr/

Renseignements :
ifsem-formation.contact@cnrs.fr