

L'ACCUEIL DU PUBLIC (PHYSIQUE ET/OU TELEPHONIQUE)

Public visé

Toute personne en relation avec le public ou la clientèle

Pré - requis

Volonté de s'impliquer personnellement et émotionnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices

Objectifs pédagogiques

Donner une image positive de son entreprise

Faire barrage et orienter avec méthode

Développer sa capacité à informer le public

Savoir gérer le face à face téléphonique

Rester maître de l'entretien

Améliorer son style personnel

Méthode et moyens pédagogiques

Formateur confirmé

Consultant en qualité relationnelle, médiateur professionnel, coach

Support de cours

Analyse de situations vécues

Cas pratiques et ludiques

Jeux de rôles et mises en situation avec débriefing

Modalités de déroulement

Formation en présentiel ou visio – voir phases d'apprentissage mentionnées au programme

Moyens de suivi : feuille d'émargement signée par demi-journée par le formateur et le(s) stagiaire(s)

Modalités de sanction de l'action :

Délivrance d'une attestation de présence

Moyens d'évaluation

Avant la formation : questionnaire oral

Après : le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants

Programme

Les techniques d'accueil

Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face

Diagnostiquer votre qualité de service

La prise de contact

L'importance des premiers mots

Le ton, l'articulation

Le placement de la voix

Choisir un rythme adapté

Se présenter

Le bon usage de son sourire

Conforter l'image de marque de l'entreprise

Adapter son attitude à celle de son interlocuteur

L'orientation

Les réflexes

Filter avec tact, savoir faire barrage

Renseigner ou réorienter

Savoir faire patienter sans faire attendre

Transmettre un appel et prendre un message pertinent

L'expression orale

Choisir un ton et un rythme adaptés

Le choix des mots et la fluidité verbale

Savoir accueillir, expliquer, argumenter

Adopter une écoute active, questionner

Savoir écouter et reformuler pour valider

Ecouter en valorisant

Expliquer pour informer

Savoir conclure et prendre congé

Faire face à des situations délicates au téléphone ou en face à face

Recadrer un entretien en restant courtois

Accueillir positivement une réclamation

Canaliser habilement les bavards, rassurer les inquiets

Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse

Concilier accueil téléphonique et physique

Rester toujours constructif

Savoir contenir ou calmer l'hostilité ou l'agressivité

Moyens techniques mis à disposition

Supports d'animation pédagogique utilisés en vidéo-projection.

Installations dans notre centre de formation : salles de formation équipées de tables, chaises, mur clair pour la projection, paperboard et/ou tableau blanc ou numérique interactif.

En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires.