

Professionaliser son accueil client

Cette formation en accueil, d'une durée de 2 jours, vise à développer les compétences essentielles pour offrir un accueil client de qualité, que ce soit en face-à-face ou par téléphone. Les participants apprendront à maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale, à gérer les situations délicates avec assertivité et à représenter positivement l'image de l'entreprise. Alternant théorie et mises en situation pratiques, cette formation permet d'acquérir les outils nécessaires pour répondre efficacement aux attentes des clients et renforcer leur satisfaction.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des apprenants

- Collaborateur en contact avec le public et/ou utilisant le téléphone

Prérequis

- Aucune connaissance particulière

Accessibilité

Nous vous invitons à contacter notre référente pédagogique et handicap Mme Ouahida BOUALEM au 06.51.37.59.74 - boualem337@gmail.com afin d'évaluer notre capacité à vous accueillir ou à vous rediriger vers nos partenaires.

Délais d'accès

3 semaines

Qualité et indicateurs de résultats

- Taux satisfaction
- Nombres participants
- Nombre abandon

Objectifs pédagogiques

- Connaître les principes de base de la communication
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Décrypter l'autre pour mieux communiquer
- Lever les malentendus
- Construire une boîte à outils pour mieux communiquer

Contenu de la formation

COMPRENDRE LES PARTICULARITES DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Inventaire des contraintes.
- Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de marque de la société.
- Un impératif : offrir une première image positive de soi, du service demandé, de sa société.
- **Réflexion collective : Travail en groupe sur les spécificités de l'accueil téléphonique**

DATA-EVO | 11 avenue De la Baltique Villebon- sur-Yvette 91140 | Numéro SIRET : 91359665600011 |

Numéro de déclaration d'activité : 11910948891 (auprès du préfet de région de : AUBERVILLIERS)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

DATA-EVO

11 avenue De la Baltique
91140 Villebon- sur-Yvette
Email : data-evo@hotmail.com
Tel : +33615981524



CONNAITRE LES MEILLEURES TECHNIQUES DE PRISE EN CHARGE TELEPHONIQUE

- Décrocher rapidement et accueillir.
- Réussir le premier contact
- Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.
- Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant et répercuter le message.
- Pratiquer les techniques d'écoute active pour mettre en confiance et être certain d'avoir bien compris.
- **Assurer la prise en charge complète de l'interlocuteur. Mise en situation : Réussir le premier contact au téléphone. Débriefing en groupe.**

ACCUEILLIR : REGLES DE COMMUNICATION APPLIQUEES A L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Savoir accueillir : se positionner, connaître son rôle et ses missions.
- Les règles relatives à l'écoute et l'empathie.
- Les règles relatives à l'observation.
- Savoir questionner et reformuler.
- Les moyens corporels de l'expression : gestes, postures, regards, sourire.
- "Positiver" ses attitudes dans les moments délicats.
- Accueillir le public handicapé : son comportement, sa façon de communiquer.
- Sélectionner l'information à fournir à un public handicapé : l'accessibilité de l'établissement et des services.
- **Mise en situation : Maîtriser les techniques de communication en situations d'accueil physique. Débriefing en groupe.**

GERER LES RECLAMATIONS : LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- La communication interpersonnelle : définition, techniques de base.
- La communication verbale, paraverbale et non verbale.
- L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement (comment les autres nous voient).
- L'Assertivité : l'affirmation de soi.
- La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi.
- Désamorcer une situation difficile.
- Les attitudes face aux réactions des autres : passivité, fuite, attaque, agressivité, manipulation, insinuation...
- **Exercice : Autodiagnostic : mesurer son niveau d'assertivité. Mises en situations difficiles avec les clients. Débriefing en groupe.**

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Mme Ouahida SZARATA responsable de formation et référente handicap se tient à votre disposition pour évaluer notre capacité à vous accueillir dans les meilleures conditions ; vous pouvez la joindre par téléphone au 06.51.37.59.74 ou par mail data-evo@hotmail.com

Moyens pédagogiques et techniques

Supports de cours :

- Documents PDF,
- Présentations PowerPoint ou fascicules contenant les notions clés.
- Fiches récapitulatives ou mémos pour synthétiser les points importants.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- évaluations formatives
- mises en situation
- QCM
- Quizz

DATA-EVO

11 avenue De la Baltique
91140 Villebon- sur-Yvette
Email : data-evo@hotmail.com
Tel : +33615981524



Prix : 1470.00 HT