Maîtriser l'accueil physique et téléphonique

Durée : 2 jours.

Public :

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise.

Objectifs :

Transformer l'accueil en une démarche active et personnalisée auprès des interlocuteurs et acquérir les bons réflexes qui facilitent le travail d'accueil : le sourire, la concentration, la courtoisie, la personnalisation…

Pré-requis :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

Méthodes :

Alternance entre exposés théoriques et pratiques, mini-sketches, jeux pédagogiques, mise en situation sous la forme de simulations, exercices et auto diagnostics.

Evaluation :

L?évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Comprendre les principes de la communication et de l'accueil

Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur.
Hiérarchiser les trois canaux communication : le verbal, le para-verbal et non-verbal
La fonction accueil : le sourire, la concentration, la courtoisie, la personnalisation…
Utiliser tout son potentiel verbal : articulation, rythme, placement de la voix

Prendre un appel / recevoir un client

Etre prêt à recevoir, les premiers mots : le vocabulaire de présentation
Savoir vous présenter et présenter votre société
La disponibilité dans le ton
Identifier votre interlocuteur avec tact et précision
Comprendre l'objectif et déterminer les besoins de votre interlocuteur
Les questions ouvertes, fermées pour recueillir l'information
Reformuler pour rassurer, mettre en confiance et être sûr d'avoir bien compris
Répondre de façon claire et adaptée aux demandes
Faire preuve de clarté, de concision et de précision
Saisir toutes les opportunités pour créer ou consolider la relation commerciale
Les attitudes à adopter face aux différents interlocuteurs

Le traitement de l'information

Orienter et transférer votre interlocuteur vers un autre interlocuteur
Gérer l'absence de votre interlocuteur
Savoir faire patienter en utilisant les bons mots sans faire attendre
Prendre un message précis et adapté aux besoins des destinataires
Clore l'entretien sur une bonne impression

Gérer les appels difficiles

Désamorcer une tension, canaliser les bavards, calmer un interlocuteur en colère ou mécontent
Gérer les différents types d'interlocuteurs

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.
Délais d'accès : Nous contacter.
Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.

adeos FORMATIONS
contact@adeos-formations.com
T : 04 69 64 72 07
www.adeos-formations.com