

ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DE QUALITE | 2 jours

01/. Définir l'enjeu de l'accueil et d'une communication de qualité

La notion de service : attendu, rendu, perçu
Accueil et relation au public : positiver l'image de sa structure

02/. Diagnostiquer les différents styles et positionnements dans la relation au public

Place et motivations de chacun
sentiments et difficultés de chacun

03/. Déterminer le savoir-faire et savoir-être dans la relation client : une conjugaison gagnante

Établir et maintenir un bon rapport grâce à la communication non verbale
Maîtriser l'écoute, le questionnement et la reformulation
Examiner l'impact d'une formulation positive
Cerner l'importance d'un vocabulaire approprié
Transmettre un message clair, accessible et simple
Identifier et s'approprier les meilleures pratiques et les bons réflexes

04/. Réussir son accueil physique

Orienter, conseiller, expliquer, informer, faciliter les démarches, expliquer pour rassurer
S'exprimer dans un langage compris de l'interlocuteur
Se rendre disponible ou savoir faire patienter
Répondre efficacement

05/. Réussir son accueil téléphonique

Les spécificités de la communication au téléphone
Décrypter rapidement l'objectif de son interlocuteur
Reformuler, questionner et argumenter tout en préservant un contact convivial et efficace
Être une interface efficace
Gérer la mise en attente
Formuler sa prise de congé et conclure

06/. Accueillir et s'adapter à des interlocuteurs agressifs, inquiets, mécontents, impatientes, bavards...

Gérer ses émotions et en faire ses alliées
S'affirmer
Reconnaître et poser ses limites
Savoir dire non
Se faire respecter et respecter son interlocuteur

REF. RH-121

PUBLIC

Assistantes, hôtesses, personnes en relation avec du public. Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter.

OBJECTIFS

Prendre conscience de la valeur stratégique de l'accueil pour le professionnaliser. Être plus à l'aise dans la communication et donner une image positive. Acquérir des outils de gestion des situations délicates.

PRÉREQUIS

Aucun.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés alternant théorie et pratique, études de cas, jeux de rôle, correction travaux pratiques et ateliers. 1 support de cours par personne.