



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation Professionnaliser son accueil client *accueil physique et téléphonique*

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

A l'issue de ce stage, les participants seront en mesure de se comporter comme des professionnels de l'accueil. Ils apprendront à valoriser l'image de la société et à répondre aux besoins de leurs interlocuteurs en pratiquant une écoute active, en questionnant et en s'exprimant de façon efficace et courtoise.

Objectifs

- | 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

Public

| Ce stage est destiné à tout collaborateur en contact avec le public et/ou utilisant le téléphone.

Prérequis

| Aucun

Programme de la formation

Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique

- | 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.

Connaître les meilleures techniques de prise en charge téléphonique

- | 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 : règles de communication appliquées à 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.

Référence	REL
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 390 €HT
Repas	repas inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- du 6 au 7 juin 2024
- du 19 au 20 septembre 2024
- du 12 au 13 décembre 2024

PARIS

- du 30 au 31 mai 2024
- du 12 au 13 septembre 2024
- du 19 au 20 décembre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

| 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.

Gérer les réclamations : 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.

Méthode pédagogique

| Mises en situations d'accueil en face-à-face et au téléphone.

| Autodiagnostic de communication,

| exercices de réflexion en groupe.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.

| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.

| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.

| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.

| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).

| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.

| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.

| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.

| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.