



ADOPTER L'ACCUEIL ATTITUDE

« Maîtriser l'accueil physique et téléphonique »

Maîtriser l'accueil des clients et usagers est un objectif clé pour les entreprises. Cette formation permet d'acquérir le savoir-être indispensable pour réussir un accueil de qualité.

MODALITES

- Pas de pré-requis
- 12 personnes maximum
- 2 jours/14 heures
- Lieu : Sur site client
- Délai d'accès : 2 mois
- Pour inscription nous contacter

TARIF

- 1190 euros HT/jour adaptable selon le volume

MOYEN PEDAGOGIQUE

- Présentiel
- Exercice de respiration, d'ancrage, de relaxation.
- Jeux de rôles
- Exercices en sous-groupe
- Apports théoriques, tests
- Remise d'un guide

ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

- Le formateur est un professionnel de l'animation et de la pédagogie pour adultes
- Il est un expert aguerri sur le sujet de cette formation.

SUIVI ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Feuilles d'évaluations signées par ½ journée.
- Evaluation de fin de stage par l'apprenant

INDICATEUR DE RESULTAT

- En 2020, 100 % des participants ont obtenu une note supérieure à 16/20 au test d'évaluation des acquis de fin de formation.

ACCESSIBILITE

- Les personnes atteintes d'un handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les enjeux de l'accueil
- Maîtriser les différentes étapes de l'accueil.
- Développer son savoir-être en situation d'accueil.
- Gérer les situations difficiles et recadré un entretien.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES ET CONTENU DE LA FORMATION

A la fin de la formation, les apprenants seront capables de :

Identifier les enjeux de l'accueil, des attentes des clients.

- Les enjeux de l'accueil pour l'entreprise, le personnel et les clients.
- Repérer les conditions d'un accueil physique réussi.

Réussir le premier contact.

- La règle des 20 premières secondes
- Les conditions d'un 1^{er} contact réussi.

Développer ses aptitudes à la communication non verbale.

- L'échelle de Mérbabian et les éléments de la communication non verbale et paraverbale.

Maîtriser l'écoute active et la reformulation.

- Les éléments permettant l'écoute active
- Le questionnement.
- La reformulation

Savoir utiliser une technique de résolution de problème.

- La méthode E.R.I.C pour solutionner un problème.

Adopter un langage efficace, en présentiel comme au téléphone.

- Les mots à utiliser et les mots à bannir.

Savoir gérer les situations difficiles.

- Gérer les situations d'attente, d'agressivité et de frustration

Recadrer un entretien en restant courtois.

- La technique du recadrage.

Donner et recevoir des signes de reconnaissance.

- Les différents signes de reconnaissance.
- Savoir donner et recevoir un signe de reconnaissance.

Maîtriser l'accueil téléphonique.

- Les éléments d'un bon accueil téléphonique.

Faire un plan d'action personnalisé.

Identifier ses axes de progrès et faire un plan d'action personnalisé.

Cette formation peut être adaptée aux besoins et spécificités de chaque client.