

PROGRAMME DE FORMATION

« Optimiser la qualité de l'accueil physique et téléphonique »

Code formation : F203

Nombre d'heures requis : 14 h.

Prérequis / Public : La formation s'adresse aux personnels en contact avec la clientèle.

Objectifs pédagogiques de la formation :

- Améliorer la qualité de l'accueil et valoriser l'image de la structure ;
- Connaître et maîtriser les codes de bonne conduite professionnelle ;
- Savoir adapter son comportement et ses réactions selon la situation ;
- Savoir gérer son stress professionnel.

Modalités : La formation est dispensée en présentiel dans les locaux de l'entreprise et/ou dans ceux de l'organisme de formation.

Délai d'accès : 48 h.

Tarifs : Sur demande.

Contact : contact@conseilformation.fr

Méthodes mobilisées : Enoncés théoriques, vidéos, documents écrits, partage d'expériences.

Modalités d'évaluation : Mises en situation, quiz, interrogations orales.

Accessibilité aux personnes handicapées : oui

Formateur(s) : Formateurs diplômés dans le secteur d'activité concerné.

Nombre de participants à la formation par session : 12 maximum.

Préambule :

Le chargé d'accueil est généralement le premier interlocuteur, il représente l'image de l'entreprise. Cette formation vise à rappeler les règles de bases de la communication, en vue d'assurer un accueil de qualité.

Description détaillée :

I. Adopter un comportement professionnel

- Avoir conscience de l'image renvoyée à travers la communication non-verbale (attitudes, gestes, mimiques, regard, ...), et faire attention à sa posture
- Représenter l'entreprise, être « ambassadeur » de par ses codes de conduite
- Être capable de prendre le temps nécessaire pour accomplir sa mission efficacement tout en gardant une attitude positive

II. Maîtriser les codes de bonne conduite au quotidien

- Règles incontournables
- Expressions verbales, politesse et courtoisie. Savoir adapter le ton et le style en fonction de l'interlocuteur et de la situation
- Tutoyer ou vouvoyer ? choisir la bonne distance avec son interlocuteur
- Notions essentielles en matière de « savoir-être » (discrétion, critique, ponctualité, etc.)

III. Accueil physique

- Règles de communication appliquées à l'accueil physique
- Phases clés de l'entretien d'accueil
- Être à l'écoute : développer ses qualités d'observation, d'écoute active et d'empathie
- Différentes situations d'accueil : orienter, conseiller, expliquer, informer
- Maîtriser son temps : savoir se rendre disponible ou faire patienter

IV. Accueil téléphonique

- Spécificités de la communication au téléphone
- 1er contact : décrocher rapidement et accueillir avec le sourire
- Présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.
- Bons mots pour mise en attente, transfert appel, orienter, prendre congé, conclure, etc.
- Prendre un message précis et adapté aux besoins.

V. Savoir gérer des situations embarrassantes

- S'adresser à des interlocuteurs désagréables
- Éviter les impairs, et se rattraper lorsqu'ils se sont déjà produits
- Savoir présenter ou recevoir des excuses tout en étant capable d'accepter la critique dans le but d'améliorer son travail
- Faire preuve de maîtrise de soi lors de situations particulières et garder son sang-froid sans adopter une attitude émotive

VI. Être à l'aise lors de situations inhabituelles

- S'adresser à des interlocuteurs « VIP »
- Communiquer avec des clients étrangers
- Faire preuve d'adaptabilité et savoir évoluer dans des contextes et des environnements changeants et de plus en plus complexes