

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Pré requis	: Avoir un niveau scolaire minimum, bonne élocution en français, deuxième langue souhaitable
Durée	: 14 heures
Public visé	: Personnel administratif, standardistes, assistantes de direction, commerciaux sédentaires
Modalité formation	: Présentiel

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques d'accueil direct et téléphonique
- Gérer les situations d'accueil difficile

CONTENU DU PROGRAMME

- L'importance du rôle de l'accueil
- L'image de l'entreprise
- La présentation
- Le premier contact
- Les différents types de personnalités
- Les attitudes négatives, les attitudes positives en direct et au téléphone
- L'utilisation de la voix
- Les contraintes pouvant nuire à l'accueil
- L'identification des besoins du client
- La gestion du temps de parole
- L'orientation du client vers le bon interlocuteur
- L'écoute et la reformulation
- Les questions orientées
- Les phrases à utiliser et celles à éviter
- La gestion des situations difficiles
- La recherche de solutions
- La fidélisation
- La prise de congé
- Les exercices pratiques

MODALITES PEDAGOGIQUE

Pédagogie interactive :

- **Exposé théorique** :
 - Programmation Neuro Linguistique
 - Analyse Transactionnelle
 - Communication non violente
- **Cas pratiques** :
 - Jeux pédagogiques, Questionnaires-tests, études de cas (travail en groupe)
 - Applications pratiques d'Analyse Transactionnelle (travail individuel)

Tournez la page svp →

RÔLE DU FORMATEUR

Tous nos formateurs sont diplômés et spécialisés dans la formation professionnelle pour adultes.

- Propose un apport théorique et pratique
- S'adapte à la typologie du groupe (Attentes, motivations...)
- Jeux de Rôle

Notre démarche prend appui sur le vécu professionnel de chaque participant, elle évolue en fonction des besoins et des attentes de chacun.

MATERIEL UTILISE

Equipements, matériels et ressources pédagogiques utilisés seront adaptés aux objectifs de la formation

- Planning, déroulé pédagogique, programme, fiches
- Vidéo ou rétroprojecteur
- Supports de cours

DOCUMENTS REMIS AUX PARTICIPANTS

- Moyens à disposition de l'apprenant
- Règlement Intérieur en début de session
- Descriptif détaillé de l'Actions de Formation
- Documents distribués tout le long de la formation
- Attestation de Formation à l'issue de la formation

NATURE DES TRAVAUX DEMANDES

- Questionnaires-tests
- Etudes de cas (Prise de parole, objectivité, verbal et non-verbal, ...)
- Jeux de Rôles

METHODE D'EVALUATION

Auto Evaluations et évaluations de l'action :

- Evaluation Diagnostique en début de session
- Evaluation Sommative en fin de session

MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF

- Evaluation en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité
 - Evaluation par les participants de l'atteinte des objectifs de la formation et de l'animation