



Dispenseur Formation
n° 91 34 07452 34

Formation

Accueil Téléphonique & Physique

Contact :

Tél : 04.99.43.00.60

Email : formation.cdvolutif@gmail.com

Site internet : www.cdformation.com

Public:

Toute personne en contact avec le Public

Déroulement du stage

2 jours de 7 heures

Stages :

Inter-Entreprises
ou
Intra-Entreprises

Lieu :

Centre de Béziers
Centre d'Agde

Budget par personne :

Selon modalités de
financement
FAF ou DPCA

Objectif de la Formation

Adopter les attitudes d'un accueil réussi : regard, bonjour, sourire, posture...
Valoriser l'image de marque de l'établissement par l'accueil
Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance dans son expression et son comportement
Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur par une écoute active.

Programme

I/ SOIGNEZ L'ACCUEIL DANS VOTRE ENTREPRISE :

Qu'est-ce que l'accueil ?
Quels sont les objectifs de l'accueil ?
Comment pourriez-vous définir les attentes des personnes que vous avez à accueillir ?
Repérer les qualités nécessaires pour répondre aux attentes du public
La gestion de l'espace accueil, signalétique, propreté...

II/ IDENTIFICATION RAPIDE DE LA DEMANDE :

Les composantes de la règle des 4X20 :
Les vingt premières secondes
Les vingt premiers gestes
Les vingt premiers mots
Les vingt premiers centimètres carrés du visage

III/ L'IMPORTANCE DES VINGT PREMIERES SECONDES :

L'état d'esprit, respect des valeurs, être positif et constructif...
L'impact de la communication verbale et non verbale
Le cadre, veiller à recevoir dans un lieu favorable

IV/ LES ATTITUDES D'UN ACCUEIL REUSSI :

Le regard, le sourire, la posture
Le code vestimentaire dans votre entreprise
La bonne distance avec votre interlocuteur

V/ METTRE EN PLACE UN BON ACCUEIL PRESENTIEL ET GERER LES PHASES DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Accueil informatif
Accueil commercial
Accueil convivial

VI/ UTILISER UN LANGAGE EFFICACE AU TELEPHONE COMME EN PRESENTIEL

Les mots à dire
Les mots à éviter
Adopter un langage courtois

VII/ RESPECTER LES PHASES DU PROCESSUS D'ACCUEIL

Mettre en œuvre l'écoute active
Être dans l'empathie
Clarifier pour mieux reformuler
Préparer les appels sortants et entrants

Méthode Pédagogique

Apports théoriques et méthodologiques.
Approche active et participative
Travaux de groupe à partir de situations présentées par les participants.
Échanges d'expériences avec les participants.
Un support pédagogique sera délivré en fin de formation.