

**ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DE QUALITE :
Offrez une première expérience réussie à votre client !**



PUBLIC : Collaborateurs CMA / CFA



PREREQUIS : Aucun prérequis



DUREE : 2 jours

MODALITES : présentiel ou distanciel



TARIF

Inter : 620€ par apprenant

Intra : devis sur demande

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES



- ✓ **Appréhender la valeur stratégique de l'accueil pour le professionnaliser.**
- ✓ **Développer ses compétences relationnelles pour un accueil de qualité au téléphone ou en face à face.**
- ✓ **Gérer les situations d'accueil difficiles en développant son assertivité.**

LE PROGRAMME

SEQUENCE 1 : APPREHENDER LA VALEUR STRATEGIQUE DE L'ACCUEIL POUR LE PROFESSIONNALISER

- Comprendre l'enjeu de l'accueil et d'une communication de qualité.
- Positiver l'image de la CMA/du CFA.
- Reconnaître les étapes d'un accueil réussi.

Partage de pratiques : Prendre conscience de l'image véhiculée dès les premiers contacts.

SEQUENCE 2 : DEVELOPPER SES COMPETENCES RELATIONNELLES POUR UN ACCUEIL DE QUALITE

- Identifier la place et les motivations de chacun.
- Appréhender les sentiments et difficultés de chacun.
- Autodiagnostic : identifier mon abord de la relation client.
- Établir et maintenir un bon rapport grâce à la communication verbale (le questionnement et la reformulation, soigner son vocabulaire, transmettre un message clair, bien utiliser sa voix).
- Maîtriser l'écoute.
- Comprendre l'impact d'une formulation positive.

Mise en situation : Les bonnes pratiques et les bons réflexes.

SEQUENCE 3 : ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE

- Établir et maintenir un bon rapport grâce à la communication non verbale (les bons réflexes et la bonne posture).
- Prendre en charge un client.
- Se rendre disponible ou faire patienter.
- Conseiller et répondre efficacement au client.

Jeux de rôle : Garantir la qualité de service dans l'accueil physique.

LES + PEDAGOGIQUES

- Formateurs coachs confirmés connaissant le contexte et les enjeux des CMA.
- Pédagogie active, interactive et participative prenant appui sur l'organisation de mises en situation à partir de situations vécues par les participants.
- Accompagnement pédagogique individualisé.



SEQUENCE 4 : ASSURER UN ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Se perfectionner et s'entraîner à l'accueil téléphonique.
- Créer un premier contact positif et professionnel et décrypter rapidement le motif d'appel.
- Savoir transférer un appel, orienter, mettre en attente.
- Prendre un message de façon professionnelle.

Jeux de rôle : Garantir la qualité de service dans l'accueil téléphonique.

SEQUENCE 5 : FAIRE FACE A DES SITUATIONS DELICATES

- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur.
- Identifier et gérer les émotions dans l'échange.
- Gérer les conflits et les situations difficiles.
- Se positionner efficacement pour faire aboutir l'échange.
- Adapter son message.
- Accueillir positivement une réclamation.
- Faire patienter et mettre à l'aise.
- Anticiper, gérer et désamorcer une situation conflictuelle.

Mise en situation : Désamorcer un échange conflictuel.

EVALUATIONS

Positionnement pré et post formation

Evaluation de la formation à chaud et à froid en ligne

Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement l'équipe de CMA Académie.