

Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité

 **PUBLIC** : Collaborateurs CMA et CFA.

 **PRÉREQUIS** : Aucun prérequis

€ TARIFS

Inter : 700€

Intra : *Contactez-nous, il est possible qu'un formateur soit disponible dans votre région.*

 Vous souhaitez adapter ce programme à vos besoins ? Sollicitez-nous.

2 jours (14H) -
Présentiel 100% -
Distanciel 100% ou
Blended

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Identifier les enjeux de la fonction d'accueil, s'approprier les rôles et missions du chargé d'accueil
- ✓ Connaître les méthodes et outils utiles à un accueil physique et téléphonique de qualité
- ✓ Optimiser ses pratiques en terme d'accueil physique et téléphonique
- ✓ Renforcer son aisance lors de situations relationnels difficiles, en situation d'accueil physique et téléphonique

LE PROGRAMME

JOUR 1 :

Les conditions d'un accueil réussi

- Donner une première bonne impression
- Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face
- Diagnostiquer sa propre qualité de service
- Poser les bases d'un nouveau contrat « qualité

L'accueil au téléphone

- Communiquer efficacement à chaque étape
- Se présenter
- Adopter une écoute active et questionner
- Reformuler pour valider

LES + PÉDAGOGIQUES

- Construire son plan d'action personnalisé tout au long de la formation

- Renseigner ou réorienter
- Savoir conclure et prendre congé
- Gérer la relation téléphonique entrante et sortante
- Adopter une attitude positive
- Choisir un ton et un rythme adaptés
- Travailler son langage
- Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques

JOUR 2 :

L'accueil en face à face

- Être attentif aux comportements non-verbaux
- Avoir un « look » adapté
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Respecter une distance de communication appropriée
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Traiter la demande
- Écouter en valorisant
- Expliquer pour informer
- Maîtriser le temps
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Conclure et raccompagner un visiteur

Les situations difficiles

- Faire face à des situations délicates
- Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
- Concilier accueil téléphonique et physique
- Rester toujours constructif

EVALUATIONS

Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement CMA Académie (coordonnées ci-dessous)