

Maîtriser l'accueil physique et téléphonique : techniques et bonnes pratiques

- **1 jours/7 heures**
- **350 HT € / personne**
- **Effectif maximum 10 personnes**

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux professionnels en contact avec le public.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis spécifique.

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux d'un accueil de qualité.
- Maîtriser les techniques de communication.
- Structurer un échange et traiter efficacement les demandes.
- Gérer les situations délicates et les réclamations avec assurance...

MÉTHODE ET MOYENS

- Prise en compte des attentes et des besoins identifiés préalablement à l'action de formation.
- Alternance d'apports théoriques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- **Possibilité de prise en charge totale ou partielle sous conditions, voir page XX.**

PÉDAGOGIE ET ÉVALUATION

- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.
- Outils d'évaluations des acquis communiqués en début d'action de formation : QCM, Travaux Pratique, exercice...
- **Modalité de satisfaction, voir page XX**

APRÈS CURSUS

- Être capable de gérer un accueil de manière professionnelle et efficace.
- Renforcer la qualité du service client et l'image de l'entreprise
- Améliorer sa capacité à traiter les demandes et les réclamations avec diplomatie.

PROGRAMME

- Les enjeux et impacts d'un accueil de qualité.
- L'image de marque et la première impression.
- Les attentes des visiteurs et des interlocuteurs au téléphone.
- L'attitude et le savoir-être du professionnel de l'accueil.
- Adopter une posture et une gestuelle adaptées
- Accueillir avec courtoisie et professionnalisme.
- Gérer les différentes situations : visiteurs, clients, partenaires.
- Traiter une attente ou une réclamation avec bienveillance.
- Les règles de base pour un appel professionnel réussi.
- Structurer son appel : prise de contact, écoute, reformulation.
- Gérer efficacement les mises en attente et le transfert d'appel.
- Prendre et transmettre un message de manière efficace.
- Gérer les clients mécontents et les réclamations.
- Utiliser une communication positive et apaisante.
- S'adapter aux différents types d'interlocuteurs.
- Savoir dire non sans frustrer son interlocuteur.

ACCESSIBILITÉ

Nous consulter pour les conditions d'accessibilités aux personnes handicapées.

- stephane.guehrar@webacad.fr