

ACCEUIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

« En face à face ou au téléphone, soignez et optimisez votre accueil en français ! »

Public : Personnel de l'accueil, réceptionniste/standardiste

Niveau de français pré requis : B1 (niveau seuil)

Volume horaire : 30 heures

Objectifs de la formation

⇒ **Module 1 : Optimiser son accueil physique**

- Maîtriser les techniques pour bien communiquer
- Mieux adapter le discours aux attentes de son interlocuteur
- Développer l'écoute active
- Manier le questionnement pour obtenir l'information et mettre à l'aise
- Reformuler pour enlever toute ambiguïté

⇒ **Module 2 : Optimiser sa communication téléphonique**

- Filtrer élégamment, savoir faire barrage
- Faire patienter sans faire attendre
- Gérer des situations d'accueil difficile
- Désamorcer une tension
- Reformuler la demande et synthétiser
- Traiter les objections
- Conclure et prendre congé
- Prendre en notes un message et le transmettre avec sûreté

Eléments de programme

- Définition de la fonction accueil (physique, téléphonique)
- L'accueil en face à face
- Les techniques de l'accueil en face à face
- L'accueil au téléphone: les appels entrants
- Le téléphone : outil d'efficacité ou de persécution
- L'organisation pour être performant
- Cerner le contexte et les enjeux de l'accueil : impact sur l'image de l'entreprise, identification des attentes des clients, définition des critères de la qualité de l'accueil
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation et gérer les mécontents

