

Durée : 2 jours.

Public :

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil physique et téléphone. Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Transformer l'accueil en une démarche active et personnalisée auprès des interlocuteurs et acquérir les bons réflexes qui facilitent le travail d'accueil : le sourire, la concentration, la courtoisie, la personnalisation.

Pré-requis :

Aucune compétence spécifique n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Méthodes :

Alternance d'apports théoriques et pratiques. Jeux, questionnaires, mises en situation. Formation ludique et concrète. Débriefing et ancrage des acquis de la formation.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

Comprendre les principes de la communication et de l'accueil

Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur

Hiérarchiser les trois canaux communication : le verbal, le para-verbal et non-verbal

La fonction accueil : le sourire, la concentration, la courtoisie, la personnalisation...

Utiliser tout son potentiel verbal : articulation, rythme, placement de la voix

Prendre un appel / Recevoir un usager

Être prêt à recevoir, les premiers mots : le vocabulaire de présentation

Savoir vous présenter et présenter votre structure : valoriser son image, la disponibilité dans le ton

Identifier votre interlocuteur avec tact et précision

Comprendre l'objectif et déterminer les besoins de l'usager

Les questions ouvertes, fermées pour recueillir l'information

Reformuler pour rassurer, mettre en confiance et être sûr d'avoir bien compris

Répondre de façon claire et adaptée aux demandes, faire preuve de clarté, de concision et de précision

Le traitement de l'information

Orienter et transférer votre interlocuteur vers un autre interlocuteur

Gérer l'absence de votre interlocuteur

Gérer les priorités

Savoir faire patienter en utilisant les bons mots sans faire attendre

Prendre un message précis et adapté aux besoins des destinataires

Clore l'entretien sur une bonne impression

Gérer les appels difficiles

Désamorcer une tension, canaliser les bavards, calmer un usager en colère ou mécontent

Gérer les différents types d'usagers

Les attitudes à adopter face aux différents usagers

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

Délais d'accès : Nous contacter.

Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.