L'accueil téléphonique et physique

Cycle court

Format :
Présentiel et/ou Distanciel

Durée :
1 jour / 7 h

Référence :
EFF-LAC-1649

Public :
Tout public susceptible de faire de l'accueil physique et téléphonique de façon ponctuelle ou permanente.

Personnes en situation de handicap :
Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?
Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :
Etre capable :
d'accueillir en face à face et de réceptionner les appels téléphoniques.
Etre à l'aise dans la communication et donner une image positive.
Apprendre les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle.
Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur.

Pré-requis :
Aucun

Méthodes Pédagogiques mobilisées :
Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.
Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques.
Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :
Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :

Questionnaire d'auto-positionnement:
Un questionnaire d'auto-positionnement est adressé aux stagiaires en amont de la formation afin de l'adapter aux besoins et attentes des participants.

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques mobilisés :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation (si besoin, ordinateur par stagiaire).

Modalité et délai d'accès à la formation :

Sur inscription.
UNIVERS FORMATION s'engage à prendre en charge votre demande sous un délai de 48h et à proposer des dates d'entrée en formation sous un délai de 15 jours, en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur pressenti.
Votre rapidité de réponse sur toutes les questions administratives et questionnaires de positionnement permettra d'accélérer le démarrage de votre formation.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

1. Les spécificités de la communication orale au téléphone

Le téléphone reste aveugle
Importance du verbal et du non verbal
Les mots, la voix, le langage, le sourire

2. Le téléphone, outil de communication

La communication para verbale : La voix
Le débit, le rythme, le ton, la vitesse, le volume, l'articulation[/h3]

3.La communication verbale, Les mots

Le vocabulaire
Les règles de courtoisie
Les mots noirs et les expressions négatives

4. Les outils de la communication

Les différents types de questions
L'écoute active
La reformulation

5. Réceptionner un appel

Les 5 étapes de l'accueil téléphonique:
Décrocher rapidement
Se présenter
Identifier son interlocuteur
Comprendre sa demande
Renseigner ou orienter
- Filtrer efficacement
- Transférer un appel
- Prendre un message

Introduction : La notion d'accueil physique

Bien accueillir physiquement, qu'est-ce que c'est ?
Bien accueillir, c'est important
La première impression : La rège les 4 x 20

6. Appréhender les techniques fondamentales de l'accueil physique en entreprise

Connaître les différentes étapes de l'accueil physique
Identifier le service attendu par son interlocuteur
- Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute ou écoute active)
- Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
Engager une action en fonction de la demande de son interlocuteur
- Annoncer un rendez-vous, informer, orienter, prendre un message, etc..
- Prendre congé avec méthode et professionnalisme

7. Identifier et maîtriser les situations inconfortables dans le cadre de l'accueil

En quoi mon comportement peut-il générer une situation délicate ?

Identifier les différents profils de ses interlocuteurs

Comprendre les techniques fondamentales permettant de gérer une personne agressive à l'accueil

Mieux contrôler ses émotions et prendre du recul

Savoir gérer son stress et ses émotions en toute situation

Nous contacter :

UNIVERS FORMATION : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 22/03/2024