PROFESSIONNALISER LA FONCTION ACCUEIL

Ref. SA120

Durée :

2 jours (14 h.)

Les participants et leur pré-requis :

Toute personne amenée à accueillir physiquement et par téléphone dans le cadre de ses fonctions

Notre intervenant :

Consultante et formatrice en communication.

L'organisation :

Lieu : A déterminer Occitanie

Dates : à déterminer

Horaires : 08h30 17h00

Coût par participant :

670 € HT
(804 € TTC)

Renseignements et inscriptions :

Sabine ACCO

LES OBJECTIFS :

- Repérer les composantes d'un accueil de qualité
- Connaître les caractéristiques d'une communication efficace au téléphone et les comportements qui font la différence
- Valoriser l'image de qualité de la société
- Savoir gérer les situations difficiles.

NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:

Il repose sur une approche pragmatique. Après un exposé des concepts, des méthodes et des outils, la formatrice animera des exercices et des mises en situation, où chacun pourra s'exercer.

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

LE CONTENU DE LA FORMATION :

REUSSIR SON ACCUEIL

L'accueil téléphonique

- Comment se présenter et présenter son entreprise ?
- Identifier son interlocuteur et filtrer les appels pertinemment,
- Ecouter la demande et questionner « utile» pour obtenir l'information,
- Reformuler les attentes pour s'assurer d'une bonne compréhension,
- Donner une réponse ou proposer une solution,
- Traiter les objections,
- Conclure de manière positive et prendre congé.

L'accueil physique

- Le langage verbal
- Le langage non verbal (regard, sourire, silences, la gestion de l'espace, la gestuelle et son décodage, les postures à adopter, les attitudes à éviter)

ADOPTER LES BONS COMPORTEMENTS ET ATTITUDES

- La posture
- Décrocher et personnaliser la relation
- Le sourire
- La voix

SOIGNER SA FORMULATION :

- Les expressions et le vocabulaire propres à la communication téléphonique.

REUSSIR SES APPELS SORTANTS

- Appeler avec aisance

GERER LES APPELS DELICATS et MAITRISER LES SITUATIONS FRAGILES

- Barrage, filtrage
- Etre directif sur le fond et courtois sur la forme
- Répondre aux objections
- Mieux contrôler ses émotions
- Les conflits et les réclamations (les clients difficiles, agressifs, bavards...)

LE TELEPHONE ET L'ORGANISATION

- Gérer les appels
- Tenir un répertoire
- Mettre en place un plan d'action d'amélioration