

Professionaliser votre accueil physique et téléphonique

Modalité : Présentiel

Durée : 1 jour (7 h)

Tarif : 1 600 € HT

Effectif : 12 participants maximum

Délai d'accès : Variable selon la personnalisation de la formation. Un délai vous sera communiqué à l'issue de l'étude du recueil des besoins.

Format à distance possible : le déroulé est alors reconçu pour la classe virtuelle. Nous consulter.

■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les fondamentaux de l'accueil physique et téléphonique
- Appliquer les techniques de communication en situation d'accueil
- Gérer efficacement les tensions en situation d'accueil

■ PUBLIC VISÉ

- Tout public

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de l'accueil
- Comprendre les fondamentaux de l'accueil
- Acquérir les réflexes face à une situation d'accueil tendue

■ PRÉREQUIS

Aucun

■ CONTENU DÉTAILLÉ

L'importance du premier contact

L'importance de l'image de la qualité de service

Maitriser les spécificités du non-verbal (accueil physique) **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Le poids de la gestuelle et des mimiques (regard, sourire)
- Comprendre la proxémie et la gestion de l'espace
- Atelier Jeu de rôle : s'entraîner à maitriser son non-verbal en phase d'accueil

Maitriser les spécificités du para-verbal et du verbal (accueil physique et téléphonique) **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- La voix : les règles concernant le débit, le rythme, l'articulation et le volume
- Le vocabulaire : les formules à privilégier, celles à éviter
- Atelier : les formules à privilégier
- Le vocabulaire : les mots forts, les mots faibles, les mots freins
- Atelier : les 3F
- Atelier Jeux de rôles : s'entraîner le para-verbal et le verbal

Les techniques de communication **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- L'écoute et l'écoute active
- Maîtriser la reformulation
- Maîtriser les techniques de questionnement
- Atelier Jeux de rôle : s'entraîner à maîtriser les techniques de communication

Les règles pour solutionner les divergences en situation d'accueil

Les règles pour solutionner les tensions en situation d'accueil **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier Jeux de rôle : s'entraîner à maîtriser les situations tendues

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Ateliers
- Cas pratiques
- Mises en situation

■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Fiches mémos synthétiques fournies soit au cours de la formation soit en format digital téléchargeable

■ MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des connaissances en amont de la formation
- Évaluation des connaissances pendant la formation
- Évaluation des connaissances en fin de formation
- Attestation de fin de formation avec évaluation de l'atteinte des objectifs

■ ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Pour tenir compte de toutes les formes de handicap, nous étudions avec vous et avec le lieu de dispense de la formation les aménagements permettant à chacun de participer dans de bonnes conditions. Pour préparer au mieux cet accueil, merci de nous contacter 15 jours avant la formation à l'adresse handicap@changingup.fr. Référent handicap : Marc Fazio.

■ MOYENS ET INSCRIPTION

Contactez-nous pour définir vos besoins et recevoir une proposition.