REDUREAU-CONSEIL FORMATION
Se connaître Agir Réussir

Une formation à dimension humaine

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Public
Commercial ou toute personne souhaitant améliorer la qualité de ses activités commerciales

Pré-requis
Aucun

Durée
3 jours – 24 heures
Horaires :08h30 – 12h30
14h00 – 18h00

Organisation
Diagnostic / positionnement avant la formation.

Pédagogie en face à face : alternance entre les connaissances "terrain" et les apports théoriques.

Écoute active des besoins, réponse aux attentes tout en respectant les objectifs pédagogiques fixés.

Échange avec le groupe afin de faire ressortir les notions-clés de la formation.

Mise en pratique à travers des exercices issus du vécu professionnel des participants.

Remise d'un support de cours numérique et/ou écrit.

Remise d'une attestation de formation.

Évaluation
Évaluation sommative à travers un cas pratique à chaque fin de module.

PROGRAMME
Comprendre l'enjeu de l'accueil et d'une communication de qualité
la notion de service : attendu, rendu, perçu
accueil et relation au public : positiver l'image de sa structure
Partage de pratiques : prendre conscience de l'image véhiculée dès les premiers contacts

2. Diagnostic des différents styles et positionnements dans la relation au public
place et motivations de chacun
sentiments et difficultés de chacun
Autodiagnostic : identifier son abord de la relation client

3. Savoir-faire et savoir-être dans la relation client : une conjugaison gagnante
établir et maintenir un bon rapport grâce à la communication non verbale
maîtriser l'écoute, le questionnement et la reformulation
comprendre l'impact d'une formulation positive
cerner l'importance d'un vocabulaire approprié
transmettre un message clair, accessible et simple
Mise en situation : identifier et s'approprier les meilleures pratiques et les bons réflexes

4. Réussir son accueil physique
orienter, conseiller, expliquer, informer
faciliter les démarches, expliquer pour rassurer
s'exprimer dans un langage compris de l'interlocuteur
se rendre disponible ou savoir faire patienter
répondre efficacement
Jeux de rôle : garantir la qualité de service dans l'accueil physique

5. Réussir son accueil téléphonique
les spécificités de la communication au téléphone
savoir décrypter rapidement l'objectif de son interlocuteur
reformuler, questionner et argumenter tout en préservant un contact convivial et efficace
être une interface efficace
savoir mettre en attente
formuler sa prise de congé et conclure
Jeux de rôle : acquérir les bons réflexes et les formulations facilitantes

6. Accueillir et s'adapter à des interlocuteurs agressifs, inquiets, mécontents, impatients, bavards…
gérer ses émotions et en faire ses alliées
s'affirmer
reconnaître et poser ses limites
savoir dire non
se faire respecter et respecter son interlocuteur
Mise en situation : désamorcer un échange conflictuel