

**Objectifs :**

Connaître les règles de l'accueil physique et téléphonique  
Acquérir ou développer un comportement d'accueil (esprit de service, disponibilité, sourire,...)  
Apprendre à orienter et à répondre aux attentes des usagers  
Gérer l'insatisfaction et prévenir les situations de conflit  
Acquérir les bases de savoir être et savoir faire

**Public concerné et prérequis :**

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise  
Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

**Qualification des intervenants :**

Formation animée par un consultant spécialisé

**Moyens pédagogiques et techniques :**

Vidéo-projecteur, Paper-board,  
Evaluation au début de la formation sur les attentes  
Théorie, Mises en situation, Cas Pratiques  
Exercices  
Support de cours envoyé par mail

**Durée, effectifs :**

14 heures.  
11 stagiaires.

**Programme :**

DEFINIR L'ACCUEIL  
Qualité de l'accueil et image de marque de l'entreprise

**POUR QUELLES RAISONS L'ACCUEIL EST-IL IMPORTANT ?**

Évolutions des attentes et exigences des clients

**ACCUEILLIR, C'EST COMMUNIQUER : LES BASES DE LA COMMUNICATION**

Les différents paramètres

Comprendre et être compris : les outils humains pour communiquer et leurs limites  
Les mécanismes de création des opinions et les conséquences sur l'image de l'Entreprise  
Le sourire, le ton, le débit, la voix  
L'écoute active  
La mise en phrase  
Le temps  
Le choix des mots, la syntaxe...  
Conclusion : « On n'a pas une seconde chance de faire une première bonne impression... »  
Accueillir est une question de techniques et de... volonté !

#### APPLICATIONS

Se préparer à accueillir : le physique et... le mental

Accueillir au téléphone : la réception d'appels et découverte du client  
Entrer en relation : saluer et s'identifier  
Identifier l'interlocuteur  
Déterminer l'objet de l'appel : écouter et reformuler  
Prendre des notes,  
Mettre en attente, basculer l'appel à la personne concernée  
Prendre un message,  
Conclure et prendre congé  
Exploiter l'appel : transmettre les messages et réaliser le suivi

Accueillir en Face à Face  
L'accueil : le premier pas vers la vente  
Les paramètres d'un accueil efficace : les personnels et les locaux  
Utiliser la technique des 4 fois 20  
Identifier la demande du client  
Pratiquer l'écoute réceptive et active  
Faire patienter un client... sans lui donner l'impression d'abandon !  
Prendre congé

Gérer une situation conflictuelle  
La psychologie d'un correspondant en colère ou agressif  
Les bases de l'analyse transactionnelle  
Le questionnement (technique de l'entonnoir)  
La reformulation de synthèse  
Se synchroniser avec son correspondant  
Le choix de la bonne solution  
Les techniques de négociation  
Les grands principes de la gestion de conflit  
Prendre du recul par rapport à une situation

Savoir positiver  
Exister sans s'imposer (ni paillason, ni hérisson)

**Modalités d'évaluation des acquis :**

Evaluation tout au long de la formation  
Evaluation en fin de formation sur l'atteinte des objectifs  
Evaluation à froid de 15 jours à 2 mois après la fin de la formation

**Sanction visée :**

Une attestation de stage sera remise à chaque participant.

**Matériel nécessaire pour suivre la formation :**

**Délais moyens pour accéder à la formation :**

Inscription au plus tard 15 jours avant le démarrage de l'action

**Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Oui**

OUI

**Tarif :**

520,00 €

**Taux de satisfaction de la formation :**

87.61