

▶ Communication Orale
 ▶ Formation Inter-entreprises




Accueil physique et téléphonique

3 jours
 [21 heures]
 COAPT552

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coapt552.aspx>

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Valoriser l'esprit et la qualité de service,
- Professionnaliser sa pratique en maîtrisant les techniques de l'accueil physique et/ou téléphonique,
- Agir efficacement avec des comportements adaptés,
- Faire face aux situations délicates.

PUBLIC

Toute personne ayant besoin de gérer un accueil physique et des appels téléphonique.

PÉDAGOGIE

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

OUTILS UTILISÉS

selon les besoins de la formation

Écoute active

P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)

Un support de cours est distribué à chaque participant.

POINTS FORTS


Chaque participant reçoit avant le stage un document sur lequel il précise ses attentes. Ce document permet au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

CONTENU

1 Les bases de la communication

- > Les clefs de la communication efficace (écoute active - reformulation - empathie)

▶ Communication Orale
 ▶ Formation Inter-entreprises




Accueil physique et téléphonique

3 jours
 [21 heures]
 COAPT552

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coapt552.aspx>

- > Schémas de communication
- > L'importance de la communication
- > Les aptitudes maîtrisées et celles à développer pour communiquer
- > Langages et paralangages

2 Les composants de l'accueil

- > Image de l'entreprise
- > Les limites de l'accueil
- > Soigner sa présentation (vestimentaire, qualités requises)
- > Les voix : un instrument (ton, débit, articulation)

3 Les différentes phases de l'accueil

- > Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- > Ecouter, questionner, reformuler
- > Personnaliser son approche (les 1er mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)
- > Se rendre disponible

4 L'efficacité au téléphone

- > Points forts/points faibles au téléphone
- > Le traitement d'un appel
- > Réussir la première impression (prise en charge de l'interlocuteur, vocabulaire positif)
- > Prendre congé

5 Gérer les situations délicates

- > Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
- > Adapter son message
- > Accueillir positivement une réclamation
- > Faire patienter et mettre à l'aise

6 Cas pratiques

► Communication Orale
► Formation Inter-entreprises



**Accueil physique et
téléphonique**

3
jours
[21 heures]
COAPT552



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coapt552.aspx>

► Communication Orale

► Formation Inter-entreprises



Accueil physique et téléphonique

3
jours
[21 heures]
COAPT552



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coapt552.aspx>

- > La prise de messages
- > Le rendez-vous
- > Les différents comportements auxquels sont confrontées les personnes chargées de l'accueil
- > Et autres cas au choix des participants