



Réussir l'accueil de ses clients

Durée de la formation : 2 jours (14h)

- Horaires de formation**
08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00
- Pré-requis**
Il n'y a pas de prérequis pour cette formation.
- Public visé**
Toute personne en contact avec le public ou les clients
- Objectifs et compétences visées**
Développer son sens de l'accueil
Acquérir des savoir-faire spécifiques au téléphone et en face à face
Savoir gérer au mieux les situations délicates
- Organisation**
Formation animée en présentiel.
Groupe de 3 à 8 personnes.
Emargement signée par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.
- Le formateur**
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.
- Moyens techniques et pédagogiques**
Alternance entre théorie et pratique.
Mise à disposition d'une salle équipée.
Support de cours.
- Validation des acquis et attestation**
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées.
Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.

Définir la place et le rôle de l'accueil dans l'entreprise

Identifier l'importance de l'accueil pour l'image de l'entreprise
Prendre conscience de la valeur des postes d'accueil, et des responsabilités qui y sont attachées
Exercice (s) : Echanges entre participants

Développer son sens de l'accueil

Repérer les conditions d'un accueil réussi
Comprendre les attentes des « accueillis », développer son empathie
Faire son autodiagnostic : points positifs, points à améliorer
Exercice (s) : Jeux sur les savoir-faire et qualités de l'accueillant

Maîtriser les techniques de communication

Maîtriser les outils de l'écoute active, le questionnement, la reformulation
Utiliser un vocabulaire positif pour mettre en valeur l'image de l'entreprise
repérer les mots et expressions « magiques » et ceux à éviter
Exercice (s) : Jeu de cartes en équipe (formulations fautives à corriger)

Accueillir les visiteurs

Soigner son environnement et sa présentation
Bien utiliser le langage non-verbal : (posture, attitude, gestuelle) et décrypter celui de l'autre
Savoir informer, orienter, canaliser avec diplomatie, faire patienter
Exercice (s) : mises en situation tirées du quotidien des stagiaires

Accueillir au téléphone

Comprendre l'importance du non-verbal au téléphone : sourire, tenue physique, voix
Savoir gérer les différentes phases de l'appel avec rigueur
Concilier accueil téléphonique et physique
Exercice (s) : Simulations d'entretiens téléphoniques (cas réels des stagiaires), enregistrés et analysés

Faire face à des situations délicates au téléphone ou en face à face

Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
Rester toujours constructif
Gérer les moments de stress
Exercice (s) : Jeu de réponses et attitudes à avoir dans différentes situations

Pour vous inscrire

04.78.14.19.19

contact@atoutmajeur-ra.com / www.atoutmajeurlyon.com

(Mise à jour : 05-2024)