RÉUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

MSC07

STATUTS

Dirigeant, Employé, Cadre et agent de maîtrise, Demandeur d'emploi, Tout public

PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun pré-requis

DURÉE

2 jours, soit 14 heures

PUBLIC

Tout public

TARIF

840 €
Tarif valable jusqu'au 31/12/2024

CERTIFICATIONS

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

PROCHAINE(S) SESSION(S) :

2025

Besançon	**1re Session :** 09/10 et 16/10

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

Mener un entretien téléphonique en adéquation avec l'image de votre structure
Utiliser une communication adaptée, en face à face comme au téléphone : esprit de synthèse, capacité à recentrer la discussion, utilisation d'un langage professionnalisant canalisant les digressions et les dérives
Développer une posture professionnelle d'accueillant

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Contribuer à l'amélioration de l'image de marque de son entreprise
Conduire un entretien en réception d'appels et en face à face
Maîtriser les techniques de base d'une communication efficace

PROGRAMME

Garantir une qualité de service et d'accueil : un enjeu capital
Intégrer les finalités de l´accueil
Au-delà du savoir-faire : un état d'esprit
Respecter les principes d´un accueil de qualité
Cultiver des qualités personnelles et professionnelles
Respecter les étapes d'un entretien en réception d'appels et en face à face
Réussir la phase « contact » et sa mission de filtrage
Cerner la demande de son interlocuteur
Prendre en charge les clients internes et externes
Aiguiller les appels ou orienter ses interlocuteurs, assurer un barrage
Gérer les attentes sans faire attendre, annoncer ses interlocuteurs
Prendre des messages sans rien omettre d'important
Élaborer et laisser un message sur répondeur
Prendre congé en laissant une impression de « qualité de service »
Gérer les situations délicates
Maîtriser les appels « personnels »
Réagir face à des individus inquiets
Faire face à des personnes éprouvant des difficultés d'expression
Gérer les mécontents
Désamorcer l'agressivité des interlocuteurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mise en situation collective, en sous-groupe
Echanges d'expériences
Apports théoriques
Présentation dynamique et ludique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM ou étude de cas/mise en situation