

MÉTIERS

Accueil et communication téléphonique – 2 jours

PRÉSENTATION | Cette formation sur mesure a pour objectif de prendre conscience de son rôle d'accueil. Améliorer sa communication, son attitude, sa posture....

OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> Prendre conscience de son rôle d'accueil physique et téléphonique dans un environnement global, interne et externe ; Développer par la pratique la prise en compte des attentes d'un client dans son activité quotidienne ; Améliorer sa communication professionnelle : attitude, posture, traitement de la demande en contact physique ou téléphone ; Prendre confiance en soi dans la relation à l'autre.
PRÉ-REQUIS	Aucun.
PROGRAMME	<p>Les enjeux de l'accueil physique et téléphonique à l'heure du numérique (attentes clients, conscience de son rôle clé dans son environnement professionnel)</p> <ul style="list-style-type: none"> Les fondamentaux des techniques d'accueil physique et par téléphone (<i>premier contact, questions ouvertes, besoins exprimés et non exprimés d'un client, traitement de la demande, reformulation, réactivité...</i>) ; La confiance en soi dans la relation à l'autre ; Améliorer sa posture d'accueil : élan d'expression, voix, articulation, formules verbales, écoute active, empathie... ; Faire patienter un client ; Décoder le langage de son interlocuteur et anticiper ses attentes (<i>comprendre son langage verbal et non verbal</i>) ; Faire face à une forte personnalité ; S'affirmer par un comportement assertif. <p>Exercices d'éloquence, jeux de rôles en situation, jouer avec sa personnalité. En fin de session, un temps est consacré au débriefing avec les stagiaires.</p>
PUBLIC	Cette formation s'adresse à toute personne exerçant dans les métiers physiques et téléphoniques d'accueil
INTERVENANT	Formateur consultant en développement de la communication
RESPONSABLE DE FORMATION	Mélanie MERTINY
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de participants maximum : 15 Interactivité (<i>impliquer, solliciter, stimuler</i>) pour faciliter l'apprentissage des connaissances ; Mise en situation et échanges d'expériences permettant de travailler les concepts ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Clefs, puis de les transférer dans la pratique professionnelle. Méthodologie permettant de considérer le savoir, savoir-faire, savoir-être en conservant une dimension ludique ; • Mise à disposition de ressources documentaires et pédagogiques adaptées et pertinentes ; • Simulation, exercices pratiques et jeux de rôles à partir de situations vécues ; • Études de cas et exemples concrets. Débriefing de groupe. <p>Equipements pédagogiques : téléphone - caméra - vidéo projecteur - paperboard.</p>
VALIDATION	Certificat de réalisation.
DURÉE	2 jours (14 heures)
LIEU & DATE	À déterminer
COÛTS ET MODALITÉS	Pour connaître toutes les conditions d'accessibilité (y compris pour les personnes en situation de handicap), les délais d'accès et le prix de chacune de nos formations : nous contacter.