



L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE PREMIÈRE IMAGE DE L'ENTREPRISE

A partir de 750€ nets de taxes.

100% présentiel
Mix Learning

Public visé : Tout salarié amené à recevoir des personnes en entreprise

Prérequis : Sans niveau spécifique

Accessibilité aux personnes handicapées
Contactez-nous pour une étude de vos besoins.

Prochaines sessions

DUNKERQUE

SESSION 1 : du 03/10/2024 au 04/10/2024

LENS

SESSION 1 : 23 & 24 septembre 2024

LAON

SESSION 1 : 18 et 19 novembre

98%

DE TAUX DE
SATISFACTION

60

ANNÉES D'EXISTENCE
ET D'EXPÉRIENCE

450

FORMATIONS
DISPONIBLES

Objectifs

- Prendre la mesure de son rôle, des clients et de ses responsabilités dans l'accueil
- Assurer une qualité d'accueil harmonieuse et durable au sein de chaque équipe
- Utiliser les techniques et comportements nécessaires à un accueil physique et téléphonique de qualité
- Adapter son comportement aux différentes situations d'accueil dont les situations délicates

Les + de la formation

- Formation pratique avec mises en situation professionnelle
- Pistes opérationnelles pour oser de nouvelles techniques d'accueil et gérer les situations de conflit

Retrouvez toutes nos formations sur :

laho-formation.fr

Document généré le 07/2024

BESOIN D'ÊTRE CONTACTÉ(E) POUR PLUS D'INFORMATIONS OU POUR UN DEVIS ?
APPELEZ NOTRE CONSEILLER pour un premier entretien GRATUIT et SANS ENGAGEMENT.

 **N° Vert 0 805 384 384** formationcontinue@laho-formation.fr





L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE PREMIÈRE IMAGE DE L'ENTREPRISE

Contenu de la formation

Découpage par demi-journée :

1. Les techniques et comportements de l'accueil physique

Ma vision de l'accueil

- Définition et sens de l'accueil partagés par tous

La maîtrise de la relation

- La prise de contact et l'impact des premières secondes avec l'identification
- L'écoute active avec les signes d'écoute
- Le questionnement et la reformulation : les différents types de questionnement et ses dangers

2. Les techniques et comportements de l'accueil physique (suite)

- La réponse accompagnée d'un service optimal en s'assurant de sa bonne compréhension
- La synthèse permettant de conclure en "douceur"
- La prise de congé personnalisée
- Le verbal et le non verbal
- Gérer les situations délicates





L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE PREMIÈRE IMAGE DE L'ENTREPRISE

Contenu de la formation

3. Les techniques et comportement de l'accueil téléphonique

- Les critères de qualité d'un entretien téléphonique
- La rapidité du décrochage
- L'identification de l'entreprise
- Le sourire
- La qualité de l'écoute de l'interlocuteur

4. Les techniques et comportement de l'accueil téléphonique (suite)

- La maîtrise de l'appel grâce au plan d'entretien
- La personnalisation de la communication
- Les formulations adaptées

Le traitement ou l'orientation d'un appel

- Savoir prendre un message Faire patienter
- Transférer un appel orienter vers la personne demandée





L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE PREMIÈRE IMAGE DE L'ENTREPRISE

Modalités, méthodes et outils pédagogiques

Mise en situation Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

Résultats attendus

- Prendre en charge un client avec une qualité de service irréprochable
- Véhiculer une image positive de son service et/ou de son entreprise en développant un sens du client positif
- Traiter n'importe quelles situations d'accueil physique et téléphonique
- Fidéliser le client

Modalités d'évaluation

Processus d'évaluation des acquis tout au long de la formation Evaluation de fin de formation individuelle par le formateur

Modalités de financements

Cap Emploi, Entreprise, Opérateurs de Compétences (OPCO), Particulier, Pôle Emploi

Intervenants

- Une équipe de consultants formateurs experts dans le domaine

Modalités et délai d'accès

- Dans le cadre de la certification une expérience minimale de 6 mois dans la relation client au cours des 2 dernières années est requise

