



FORMATION INTER-ENTREPRISES \*

2 jours

# L'accueil physique et téléphonique

Première image de l'entreprise

à partir de 750 € net de taxe par participant

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 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

## PUBLIC VISÉ

Tout public

## PRÉ-REQUIS

Sans niveau spécifique

## AIDES AU FINANCEMENT \*\*

Cap Emploi  
Entreprise  
Opérateurs de Compétences (OPCO)  
France Travail

\*\* sous conditions

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

100% Présentiel  
Mix Learning

## MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

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

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

## MODALITÉS D'ACCÈS

Bulletin d'inscription

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

\* Toutes nos formations sont possibles en INTRA-ENTREPRISE (devis sur demande).

Retrouvez toutes les informations sur  
**laho-formation.fr**

 **N° Vert 0 805 384 384**



# 89,31%

DE TAUX DE SATISFACTION  
LAHO FORMATION

## PROGRAMME 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

#### 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

## CETTE FORMATION EST PROPOSÉE DANS NOS CENTRES DE :

### DUNKERQUE

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

### LAON

Session 1 : 18 et 19 novembre

### LENS

Session 1 : 23 & 24 septembre 2024

