

Optimiser sa mission d'accueil en face-à-face ou au téléphone

Efficacité professionnelle - Communication - 2024

Objectifs :

Repérer ses propres comportements afin de privilégier les attitudes positives qui facilitent l'établissement de bonnes relations avec les correspondants de l'entreprise.

Mettre de nouveaux outils en oeuvre pour améliorer l'accueil dans l'entreprise.

Repérer les situations conflictuelles et être en mesure de les traiter.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Personne travaillant sur une fonction d'accueil.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur spécialisé dans le domaine de l'organisation professionnelle.

Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

Le contenu

1. L'accueil et la relation clientèle

Inventaire des comportements d'accueil et des différentes phases

Attentes et besoins de l'interlocuteur, l'écoute et la reformulation.

L'accueil et la relation clientèle, une image

Typologie des différentes clientèles et réponses adaptées.

Les principales composantes d'une communication efficace

Les préjugés, les a priori, les parasites socioculturels.

L'aménagement de l'espace de réception.

2. Les spécificités de l'accueil physique

Renforcement des attitudes positives

Auto diagnostic de ses capacités personnelles.

Attitudes assertives, courtoisie et affirmation de soi, langage positif.

710 €
Net de taxe par personne

H3 OPTACCUEIL 00-123


2 jours soit 14 heures

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- mer 13 nov 2024, jeu 14 nov 2024

3. Les spécificités de l'accueil téléphonique

Les situations téléphoniques

Réception d'appels : prendre des messages, mettre en attente, transférer un appel.

Emission d'appels : se présenter, prise de rendez-vous, messages.

Le comportement téléphonique

L'importance de la voix, les mots qui favorisent la communication.

4. Gestion des situations "difficiles"

Traiter les objections et les réclamations.

Désamorcer l'agressivité. Exprimer une impossibilité, un refus.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.

Apports théoriques et auto-diagnostics.

Mises en situation et exercices personnalisés.

Réflexion en individuel ou en sous-groupe.

Outils ludiques de réflexion

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Partenaires



LES OFFRES
FORMATION

LES OFFRES
FORMATION



5 - 7 Place Robert Schuman - 38000 Grenoble - France
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - cciformation@grenoble.cci.fr

www.cciformation-grenoble.fr

Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z



processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre
des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE



n° 000 743 4

