



# Formation Présentielle

## Réussir son Accueil Téléphonique et Physique

<p>■ <b>Objectifs</b></p>	<p>▪ <u>A l'issue de la formation le participant sera en :</u> Capacité d'accueillir un client physiquement et au téléphone en restant toujours dans le cadre d'une communication positive. Accueillir les clients en restant positif, en réduisant leur stress, en sachant comment répondre à des situations difficiles.</p>
<p>■ <b>Programme</b></p>	<p><b>S'approprier les comportements positifs lors de l'accueil physique d'un visiteur</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La présentation personnelle</li><li>• La communication non verbale</li><li>• La prise en compte du visiteur</li></ul> <p><b>Intégrer les principes de la communication positive</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'expression corporelle, la gestuelle</li><li>• L'expression orale</li><li>• La voix, l'intonation, le débit, le volume, le sourire</li><li>• La mise en valeur du message avec un langage positif</li></ul> <p><b>Adopter des attitudes pour un bon accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accueillir et montrer sa disponibilité</li><li>• Pratiquer une écoute active pour comprendre la demande</li><li>• Poser des questions pertinentes et reformuler</li><li>• Prendre en considération la situation de son interlocuteur</li><li>• Savoir apporter et présenter une solution</li><li>• Conseiller, rassurer et conclure</li><li>• Développer son assertivité pendant l'échange</li></ul> <p><b>Structurer son entretien téléphonique</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contact, comprendre, convaincre et conclure</li><li>• Savoir gérer le timing d'un appel</li><li>• Les techniques de maîtrise d'un entretien</li></ul> <p><b>Prendre un message au téléphone</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La prise en compte de l'appel entrant</li><li>• Compréhension et gestions des appels</li><li>• La transmission du message</li></ul>



	<p><b>Gérer les situations difficiles du téléphone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les solutions face aux conflits</li> <li>• L'affirmation de soi</li> <li>• La prise de recul</li> </ul> <p><b>Maîtriser les techniques de relaxation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La manifestation du stress</li> <li>• Comment gérer son stress : les exercices et les bienfaits</li> </ul> <p><b>Construire sa démarche de progrès</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les axes de progrès individuels</li> <li>• Le plan d'actions</li> <li>• La mise en œuvre du changement de pratique</li> </ul>
--	---

<b>■ Durée / Date</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 Journée (07 Heures)</li> </ul>
<b>■ Pré-Requis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aucun</li> </ul>
<b>■ Public concerné</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toute Personne amenée à répondre au téléphone et en contact avec la Clientèle.</li> <li>▪ Accessibilité</li> </ul> <p>Cette formation (ou ce dispositif, ou cet accompagnement...) est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec le référent handicap du service : <u><i>Nathalie BEUVIER au 06.76.69.93.47</i></u></p>
<b>■ Moyens Pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs</li> <li>▪ Mises en Situations alternant avec apports théoriques.</li> <li>▪ Un support est remis à chaque participant.</li> </ul>
<b>■ Suivi &amp; Evaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attestation de Fin de Formation</li> <li>▪ Evaluation de la Satisfaction de la formation</li> </ul>

Programme Mis à Jour : Septembre 2021