
Programme de Formation

Formation Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

- Toute personne devant accueillir du public



Objectifs pédagogiques

- Gagner en aisance et en efficacité au téléphone ainsi qu'en face à face.
- Rendre ses échanges plus professionnels de façon significative.



Description

Introduction

- Présentation de la formation Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique, des participants et de leurs attentes spécifiques

Formation accueil : ½ Journée d'observation

- La formatrice observe les participants sur un temps donné puis ensemble ils font un débriefing en salle
- Faire le point sur les forces et les comportements à améliorer.

Connaître les règles de l'accueil physique

- Définir vos missions, fonctions et rôles
- Aménager l'espace « accueil » pour le rendre convivial et fonctionnel
- Soigner votre tenue vestimentaire et votre attitude
- Connaître les différents types d'interlocuteurs (besoins, attentes, difficultés)
- Comprendre l'importance du premier contact
- Personnaliser l'accueil et rendez-vous disponible
- Faire patienter, orienter le visiteur
- Transmettre des informations claires
- Utiliser un discours professionnel de l'accueil à la prise de congés.

Atelier de mises en situation et jeux de rôles

Communiquer par téléphone

- Utiliser un vocabulaire adapté
- Rester positif(ve) en toute circonstance
- Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, flexibilité et disponibilité
- Etre clair(e), structuré(e) et précis(e)



- Utiliser la voix comme un outil : articulation, intonation, rythme, volume.

Accueillir au téléphone

- Identifier les cibles en réception d'appels
- Connaître les étapes de l'accueil téléphonique
- Traiter les appels entrants :
 - filtrer
 - faire patienter
 - orienter
 - renseigner
 - prendre un message et le transmettre
- Faire face aux interlocuteurs difficiles
- Cas particuliers (selon les besoins des stagiaires):
 - faire une proposition commerciale
 - traiter une réclamation
 - annoncer une mauvaise nouvelle...
- Gérer les priorités entre l'accueil physique et les communications téléphoniques.

Atelier de mises en situation et jeux de rôles

Bilan, évaluation et synthèse de la formation Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique



Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifique.



Modalités pédagogiques

- Méthode participative et active
- Mises en situation
- Jeux de rôles filmés
- Formateur/consultant ayant une expérience significative en entreprise sur le métier concerné, et expert en formation.



Moyens et supports pédagogiques

- Support de cours remis ou envoyé à chaque participant.



Modalités d'évaluation et de suivi

- La validation des acquis sera réalisée à travers un quiz et/ou une certification
- Une évaluation qualitative de la formation sera complétée par le stagiaire