FONDAMENTAUX

Améliorer l'accueil physique & téléphonique

« Blended

Objectifs

- Acquérir des outils afin d'optimiser les attitudes et comportements d'accueil en situation de face à face ou téléphonique.
- Développer des attitudes d'écoute en situation d'accueil client.
- Mieux se connaître, mieux comprendre ses propres réactions face aux clients.
- Intégrer l'importance de la qualité de l'accueil dans l'entreprise pour en faire un moment de plaisir partagé.
- Donner du sens à sa mission.
- Gérer les situations délicates et/ou les contacts difficiles.

Participants / Prérequis

Salarié de l'entreprise, agents de collectivités ou administration en relation avec un public (clients, administrés…) personnel d'accueil physique ou téléphonique, standardiste, secrétariat commercial, personnel du S.A.V., du service livraison.
Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

THEMES TRAITES

Améliorer son savoir être d'accueillant

- Définir le savoir être de l'accueillant.
- Comprendre sa façon d'agir et d'être en relation.
- Connaître l'origine de ses réactions avec les clients.
- Définir ses freins dans sa relation aux autres et les dépasser.
- Développer ses points forts à son poste d'accueil.

Intégrer l'état d'esprit service

- Identifier les besoins des clients (pratiques et relationnels) et y répondre.
- Définir l'image de marque et valeurs de l'entreprise.
- Servir l'autre ou l'art de « prendre soin ».
- Situer sa mission et l'importance de son implication personnelle.

Maîtriser les incontournables et les « plus » de l'accueil client

- Personnaliser son accueil : montrer à son client qu'il est important.
- Soigner son image, son attitude : l'importance de l'impact visuel.
- Intégrer les étapes et réflexes de l'accueil.
- Savoir étonner positivement son client.
- Veiller à la qualité de son espace de réception.

Accueillir au téléphone

- Annoncer et valoriser sa société.
- Veiller à la qualité de sa voix, son intonation.
- Savoir informer, mettre en attente, transférer l'appel, orienter le client.

Maîtriser les outils de communication interpersonnelle

- Définir les freins à une communication positive.
- Développer une communication qui favorise l'échange.
- Maîtriser la communication verbale et non verbale.
- Donner ses signes de reconnaissance à son client.
- Confirmer, reformuler, faciliter l'expression de son interlocuteur.
- Développer une écoute centrée sur la personne.
- Cultiver une relation authentique avec le client.

Gérer les situations délicates de l'accueil

- Accueillir positivement une réclamation.
- Canaliser, rassurer, faciliter l'expression du client.
- Savoir calmer un client en colère.
- Désamorcer la tension chez l'autre.
- Gérer les priorités entre téléphone, visiteurs.
- Rester professionnel en toutes circonstances.
- Développer l'écoute active centrée sur la personne pour apaiser l'échange.

Les plus de cette formation :

+ 5h de ressources en ligne offertes	
Cours	Exercices
Focus	Tests
Vidéos pédagogiques	Cas pratiques

Améliorer l'accueil physique & téléphonique

Moyens et méthodes pédagogiques

Présentiel :

Salle de formation accessible*, support de formation dématérialisé communiqué à chacun des participants résumant l'ensemble de la formation suivie.

A noter que les techniques d'animation sont vivantes et interactives. En effet, elles s'appuient sur des cas concrets vécus par les participants et intégrés par le formateur. Par conséquent, la démarche pédagogique alterne apports de connaissance théorique et mises en pratique. Travail en sous-groupe, photo langage, jeux de rôles, jeux pédagogiques et de coopération rythment le travail progressif des participants tout au long du stage.

Enfin, la formation se clôture par l'évaluation de la progression des participants et des actions concrètes à mettre en œuvre à leur retour en entreprise.

Point fort

Stage complet faisant le tour des essentiels de l'accueil : réflexes, accueil physique, accueil téléphonique, communication relationnelle, gestion de conflits clients.
Principes de communication et d'accueil client directement applicables dans le milieu professionnel.

Distanciel :

Un espace personnel, disponible en libre accès pour la durée du parcours, permettra au participant de revenir sur ses éléments formatifs et de cheminer, de manière encadrée (administrateur ; modérateur ; formateur). Pour ce faire, en amont de la formation, le participant est invité à réfléchir sur ses difficultés-facilités-attentes, par le biais d'un questionnaire en ligne et d'exercices à réaliser, via ses différents supports (ordinateur, tablette, smartphone).
Elaborée sur une logique d'accompagnement, les modules « e-learning » permettent de s'entraîner sur des parcours d'une durée variable en fonction du sujet, à son rythme, avant (-10j), pendant et jusqu'à 30 jours après le présentiel. Avec la possibilité d'accéder à tout moment à un forum en ligne, le participant pourra questionner son formateur et recevra un accusé de réception du modérateur-administrateur sous 7h (la réponse du formateur, au plus tard sous 24h). En plus de son tableau de bord lui permettant de suivre son évolution dans l'apprentissage, le stagiaire aura également à évaluer son parcours à distance.

Evaluations
Un questionnaire de préformation sera remis au candidat avant le démarrage de la formation. Le formateur évaluera les connaissances et compétences de chaque apprenant et réajustera ses modalités pédagogiques aux besoins.
Une évaluation sommative à « chaud » puis une à « froid » à 2 mois seront transmises.
Les évaluations seront transmises aux participants à travers notre plateforme « drag & survey » qui permettra de réaliser des analyses de satisfaction ou d'obtention des résultats, statistique, graphique etc… en temps réel.

Renseignements pratiques

Intervenante Sésame Formation :

Formatrice en communication, relations humaines et management d'équipe, spécialisée dans la Méthode ESPERE®. Coach certifiée « Corporate coach and team trainer® » (individuel et d'équipe), selon l'approche de V. LENHARDT. Coach certifiée Ariane Navigators de la Méthodologie Ariane.

Durée : 2 jours, soit 14 heures de formation de 09h à 17h.

Lieu et date(s) actualisé(s)/ Délai d'accès : cf site web www.sesame-formation.re ou nous vous invitons à vous rapprocher du service commercial au 02 62 22 02 02 / infos@sesame-formation.re. Aucuns délais d'accès n'est requis.

Conditions tarifaires inter-entreprises : 980,00€ HT / personne.
Conditions tarifaires intra-entreprises (coût pédagogique/jour) : Nous contacter

Programme mis à jour en juin 2021.

Améliorer l'accueil physique & téléphonique

**Nos locaux et nos partenaires hôteliers sont accessibles aux participants en situation de handicap. Pour toute demande, merci de contacter l'un de nos 2 référents handicap qui prendra en compte vos besoins.*