FONDAMENTAUX

Améliorer l'accueil physique & téléphonique

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.

Moyens et méthodes pédagogiques

En Présentiel :
Salle de formation, vidéo projection, un support de formation sera communiqué à l'ensemble des participants résumant les aspects théoriques, les astuces et les points clés.
Les techniques d'animation seront actives et se baseront sur des cas concrets apportés par le formateur et/ou les participants. Elles alterneront les apports de connaissances, des exemples réels (situations rencontrées par les participants ou le formateur). Les participants travailleront sur des études de cas pratiques et des mises en situation.

En Distanciel :

Améliorer l'accueil physique & téléphonique

Les sessions en distanciel se déroulent sur le logiciel Teams. Les classes virtuelles sont supervisées par notre équipe digitale, pour accompagner les participants.
Via le potentiel des outils du logiciel, la pédagogie sera active et ludique. Les participants pourront travailler par groupe ou sous-groupe dans des salles séparées. Les documents peuvent être partagés et interactifs pour une animation vivante et stimulante.

En Live :
Formation se déroulant dans nos locaux en présentiel, sur un écran Multifonctions de communications (MFC). Cette modalité est proposée afin de garder les bénéfices de la formation présentielle, tout en ayant un formateur à distance. Cela offre la possibilité également d'intégrer des participants à distance dans une formation en présentiel. La borne interactive permet un affichage dynamique et une meilleure fluidité et cohérence dans les échanges. C'est un outil complet qui permet au formateur d'offrir une formation présentielle enrichie d'interactivités digitales.

Blended :
le Blended propose un approfondissement des objectifs de stage, d'une durée variable de 3 à 5 heures, selon la formation choisie. Il est accessible durant 30 jours. Des vidéos de mise en situation, de mise en pratique assurent la pérennité de ces acquis dans votre quotidien professionnel.
La formation en ligne est dispensée à travers une plateforme e-Learning, un espace numérique de travail et de suivi.. Une équipe digitale assure le suivi des participants tout au long de la formation.
Un espace d'échange via le forum permet aux participants de garder le lien avec leur groupe et leur formateur.

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.

Evaluations

Un questionnaire de préformation est transmis aux participants avant le démarrage de la formation. Il permet au formateur d'évaluer les besoins des participants et peut ainsi calibrer au mieux son intervention.
Des évaluations formatives jalonnent le parcours afin de mettre en évidence les points forts des apprenants et leurs axes d'amélioration. Ces évaluations permettent aux formateurs d'identifier les problématiques et d'affiner leurs approches pédagogiques.
Une évaluation de satisfaction à « chaud » évalue les différents axes « qualité » de la formation, puis une à « froid » 2 mois après la fin du parcours pour prendre en considération le retour d'expérience, l'adaptation au poste de travail, l'évolution et les besoins des participants.

Toutes nos évaluations seront transmises à travers un lien ou un QR code qui redirigera vers la plateforme « Drag'n Survey ». Celle-ci centralise les retours et nous permet une analyse opérationnelle des résultats et de nos axes d'amélioration à mettre en place. La qualité et la pertinence de nos formations reste notre priorité.

Intervenant :

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.

Modalités et délai d'accès :
Pour toute inscription, contactez nos conseillers qui vous accompagneront (conseil@sesame-formation.re) / 02.62.22.02.02
Aucun délai n'est requis.

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

Lieu et date(s) actualisé(s) : cf site web : www.sesame-formation.re

Améliorer l'accueil physique & téléphonique

Coût HT : Nous contacter

Accessibilité : Nos salles, ainsi que celles de nos partenaires sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nos logiciels distanciels offrent également des outils qui permettent de répondre à vos besoins.
Pour toute demande, nous vous invitons à contacter notre référent Handicap.

Programme mis à jour en avril 2026.