

PROGRAMME DE FORMATION

Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique

Organisation

Mode d'organisation : Présentiel ou distanciel

Durée : 2 jour(s) · 14 heures

Contenu pédagogique



Type

Action de formation



Public visé

Toute personne en contact physique et / ou téléphonique avec la clientèle
Cette formation est accessible aux publics en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite. Des aménagements peuvent être prévus en fonction des profils. Nous contacter pour plus d'information.



Prérequis

Pas de prérequis spécifiques



Objectifs pédagogiques

Gagner en aisance et en efficacité au téléphone ainsi qu'en face à face
Rendre ses échanges nettement plus professionnels
Mieux accueillir, conseiller, orienter le personnel et les visiteurs au téléphone et physiquement



Description

Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

Connaître les règles de l'accueil physique

- Connaître les règles de l'accueil physique
- Définir les missions, fonctions et rôles de la personne chargée de l'accueil
- Aménager l'espace accueil pour le rendre convivial et fonctionnel
- Soigner sa tenue vestimentaire et son attitude
- Connaître les différents types d'interlocuteurs (besoins, attentes, difficultés)
- Comprendre l'importance du premier contact
- Personnaliser l'accueil et se rendre disponible
- Faire patienter, orienter le visiteur
- Transmettre des informations claires
- Utiliser un discours professionnel de l'accueil à la prise de congés
- Prendre conscience de la façon dont on s'exprime et des difficultés de se faire comprendre
- Développer ses facultés d'écoute, de reformulation et de contrôle, surmonter ses émotions



Communiquer par téléphone

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

Bilan, évaluation et synthèse de la formation



Modalités pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur – Travail d'échange avec les participants sous forme de discussion – Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle – Exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique – Remise d'un support de cours complet pour référence ultérieure



Moyens et supports pédagogiques

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation. Chaque participant disposera d'un ordinateur (si besoin), d'un support de cours, d'un bloc-notes et d'un stylo. La formation se déroulera avec l'appui d'un vidéoprojecteur et d'un tableau blanc.



Modalités d'évaluation

Avant la formation :

Nous mettons en place une évaluation de chaque participant via un questionnaire d'évaluation des besoins et de niveau.

Un audit complémentaire peut-être proposé pour parfaire cette évaluation

Pendant la formation :

Des exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique.

À la fin de la formation :

Le participant auto-évalue son niveau d'atteinte des objectifs de la formation qu'il vient de suivre.

Le formateur remplit une synthèse dans laquelle il indique le niveau d'acquisition pour chaque apprenant : « connaissances maîtrisées, en cours d'acquisition ou non acquises ». Il évalue ce niveau en se basant sur les exercices et tests réalisés tout au long de la formation.

Le participant remplit également un questionnaire de satisfaction dans lequel il évalue la qualité de la session.

À la demande du stagiaire, le niveau peut aussi être évalué par le passage d'une certification TOSA pour les outils bureautiques, CLOE pour les langues.



Modalités de suivi

Emargement réalisé par 1/2 journée – Certificat de réalisation remis à l'employeur à l'issue de la formation – Assistance par téléphone et messagerie – Support de cours remis à chaque participant à l'issue de sa formation – Suivi de la progression 2 mois après la formation