

# RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

## PROGRAMME

### A- L'ORGANISATION HUMAINE ET MATERIELLE DE L'ACCUEIL

- Le rôle de chacun
- Le profil de l'hôtesse d'accueil
- Ses missions, ses outils
- Son organisation
- Ses points forts, ses axes de progression
- Les attentes du service
- Les consignes

### B- SAVOIR ACCUEILLIR

#### 1. *Les bases de la communication*

- Verbale : langage positif, adapté
- Non verbale ; l'attitude, la tenue

#### 2. *La maîtrise de l'expression*

- Développer son potentiel verbal
- Sourire, ton, débit
- La formulation positive
- La communication non verbale
- La respiration

#### 3. *Les outils de la communication*

- Le comportement
- La voix, l'élocution, le langage
- L'écoute
- Le dialogue, reformulation / transmission

#### 4. *Les techniques qui favorisent la communication*

- L'écoute active
- Le questionnement
- La reformulation

### C- LES SITUATIONS DELICATES

#### 1. *Diagnostiquer*

- Identifier les situations délicates possibles
- Analyser les modes de gestion actuels

#### 2. *Prévenir par un comportement et des réponses adaptées*

- Les formules qui provoquent l'agressivité
- Les formules à utiliser

#### 3. *Traiter*

Réf. ECO007

#### Public

Personnes chargées du standard et de l'accueil dans une entreprise ainsi que toute personne en relation téléphonique avec la clientèle

#### Pré-requis

Maîtrise de la langue française

#### Résultats attendus

Se professionnaliser dans les métiers d'accueil

#### Objectifs pédagogiques

Développer l'image d'accueil et de service de l'entreprise.

Découvrir et connaître les attitudes qui vont améliorer la relation avec le client dans le but de dynamiser l'image de l'entreprise,

Responsabiliser et valoriser le personnel dans son poste.

Comprendre la notion de « service qualité »

Développer les compétences techniques et relationnelles nécessaires à la prise en charge efficace des clients

#### Méthodes pédagogiques

Elles sont basées sur une alternance :

- D'apports théoriques
- D'exercices d'entraînement
- De transpositions sur les cas concrets
- De travail sur le vécu

#### Durée

3 jours soit 21 heures

#### Nature de la sanction

Attestation de fin de formation

#### Calendrier 2019

AGEN :

- 10-11-19 septembre

#### Tarif

750 € HT

#### Intervenant

Nadia AUBRY

#### Contacts

AGEN – 05.53.48.48.50

MARMANDE – 05.53.84.82.82