

Réussir son accueil téléphonique et physique

Date de mise à jour : 24/01/2019 | Ref: 12_AF_000001805



Objectifs, programme, validation de la formation

Objectifs

Cette formation-action devra vous permettre :

D'améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone ou en face à face.

De s'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner les mettre en oeuvre.

Réussir dans ses relations professionnelles est une clé très importante aujourd'hui pour contribuer à l'évolution de son organisation. S'approprier les bonnes pratiques permettent de faire face aux situations délicates du quotidien et d'éviter de générer des tensions pour soi-même. Notre méthode permet de limiter l'agressivité, dans les relations quotidiennes.

Programme de la formation

Repérer les conditions d'un accueil réussi

- Comprendre les clefs de l'efficacité relationnelle

Donner une première bonne impression : comment ?

Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face

Diagnostiquer votre qualité de service

Poser les bases d'un nouveau contrat "qualité"

Savoir accueillir en face à face

- Être attentif aux comportements non verbaux

Avoir un look adapté

Se mettre en phase avec son interlocuteur

Respecter une distance de communication appropriée

Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits

Traiter la demande

- Structurer l'entretien

Écouter en valorisant - Expliquer pour informer

Maîtriser le temps

Recadrer un entretien en restant courtois

Savoir accueillir au téléphone

- Communiquer efficacement à chaque étape

Se présenter - Adopter une écoute active, questionner

Reformuler pour valider - Renseigner ou réorienter

Savoir conclure et prendre congé

Gérer la relation téléphonique entrante et sortante

- Trouver le juste ton

Adopter une attitude positive

Choisir un ton et un rythme adaptés

Travailler son langage

Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques

Faire face à des situations délicates au téléphone ou en face à face

- Se sentir concerné et non visé

Canaliser les bavards, rassurer les inquiets. Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse.

Concilier accueil téléphonique et physique. Rester toujours constructif.

Validation et sanction

Attestation de suivi de présence

Type de formation

Non certifiante

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Métiers visés

Code Rome

Durée, rythme, financement

Modalités pédagogiques

Durée

21 heures en centre, 21 heures hebdomadaires

Conventionnement : Non

Financier(s)

Conditions d'accès

Public(s)

Tout public

Modalités de recrutement et d'admission

Niveau d'entrée : Information non communiquée

Conditions spécifiques et prérequis

Il est recommandé de maîtriser le Français pour suivre la formation: Réussir son accueil téléphonique et physique

Modalités d'accès

Lieu de réalisation de l'action

formation entièrement présentielle

Adresse

MASTER FORMATION

4 RUE DES COCCINELLES

ZI COLLERY III

97300 - Cayenne

Responsable :

Téléphone fixe : 05 94 37 87 86

Contactez l'organisme

Contacts

Contact sur la formation

Responsable : M. Daniel BILLY

Téléphone fixe : 05 94 37 87 86

fax : 05 94 29 93 12

Site web :

Contactez l'organisme

Contactez l'organisme formateur

MASTER FORMATION

SIRET: 52232922600032

97300 Cayenne

Responsable : BILLY

Téléphone fixe : 05 94 37 87 86

Site web : <http://www.masterformation.gf>

Contactez l'organisme

Eligibilité de cette formation au compte personnel de formation

Code CPF - Début de validité :

Période prévisibles de déroulement des sessions

du 02/04/2019 au 04/04/2019

débutant le : 02/04/2019

Adresse d'inscription

MASTER FORMATION

4 RUE DES COCCINELLES

ZI COLLERY III

97300 - Cayenne

Etat du recrutement : Ouvert

Modalités : Entrées / Sorties à dates fixes

Organisme responsable

MASTER FORMATION

SIRET : 52232922600032

Adresse

MASTER FORMATION

4 RUE DES COCCINELLES

ZI COLLERY III

97300 - Cayenne

Téléphone fixe : 05 94 37 87 86

Contactez l'organisme