



## ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

### Formation Inter

- Référence : **RELACC1**
- Durée : 2 jours soit 14 heures en présentiel
- Tarif : 860€ HT - 1.032€ TTC
- Dates des formations : Consulter notre site

### Formation Intra

- Référence : **RELACC2**
- Durée : 2 jours /Possibilité de personnaliser aux besoins spécifiques
- Tarif : Sur devis
- Dates : A définir ensemble

### Objectifs pédagogiques

- Mesurer l'importance de son rôle et des enjeux à bien accueillir
- Acquérir les bonnes attitudes pour apporter un accueil de qualité aux visiteurs
- Développer ses aptitudes à informer, conseiller et répondre avec efficacité
- Maîtriser la gestion des situations particulières

### Pré-requis

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

### Profil de l'intervenant

- Formateur expérimenté en communication de la relation client

### Public concerné

- Toute personne en charge de l'accueil du public dans une entreprise et dans un service public et dont la fonction principale est de répondre aux attentes des visiteurs.

### Outils et méthodes pédagogiques

- Vidéoprojecteur -Paperboard -Vidéos pour certaines séquences filmées
- Apports méthodologiques par le formateur (exposés/analyses/questions/réponses)
- Exercices avec questionnaires/tests de positionnement complétés par le participant et interpréter par le formateur
- Mises en situation des pratiques, des méthodes et des outils à partir des situations rencontrées par les participants
- Remise d'un support pédagogique

### Programme de formation

#### PRENDRE CONSCIENCE DES ENJEUX DE LA FONCTION D'ACCUEIL

- Intégrer le rôle et les missions de la personne en charge de l'accueil
- Connaître les attentes des visiteurs en matière d'accueil
- Identifier les enjeux d'un bon accueil physique et téléphonique
- Intégrer l'organisation interne de l'entreprise pour répondre à la fonction de l'accueil
- Agencer l'espace de l'accueil pour le rendre harmonieux et fonctionnel

#### ADOPTER LES BONS REFLEXES POUR ACCUEILLIR AVEC PROFESSIONNALISME

- Donner une bonne image de soi et de son entreprise aux visiteurs
- Adopter les bons comportements pour mettre en confiance les interlocuteurs
- Accueillir avec des mots et des expressions positives qui facilitent la mise en relation

#### SE METTRE AU SERVICE DES CLIENTS POUR REpondre A LEURS ATTENTES

- Se mettre en position d'écoute pour montrer sa disponibilité et comprendre la demande
- Poser les bonnes questions pour renseigner et informer le visiteur
- S'assurer d'une bonne compréhension avec la reformulation
- Répondre à la demande avec une réponse claire et adaptée
- S'assurer d'avoir bien été compris par son interlocuteur
- Conclure l'échange et prendre congé avec courtoisie

#### REUSSIR LA PRISE EN CHARGE DES APPELS TELEPHONIQUE ENTRANTS

- Comprendre les spécificités de l'accueil téléphonique
- Démontrer sa réactivité à répondre aux appels entrants
- Accueillir avec courtoisie son interlocuteur 'sourire, dynamisme, qualité de la voix : ton, intonation,..'
- Conduire l'entretien avec les bonnes pratiques d'expressions orales
- Identifier l'appelant et le motif de l'appel

#### TRAITER LES APPELS AVEC EFFICACITE

- Identifier clairement les demandes des appelants
- Transférer un appel vers le bon service/interlocuteur
- Gérer les temps d'attentes pour la mise en relation
- Prendre un message précis en cas d'absence d'une personne
- Conclure positivement l'appel

#### FAIRE FACE AUX SITUATIONS DELICATES

- Gérer en simultanément l'accueil des visiteurs et les appels téléphoniques entrants
- Filtrer et faire barrage à certains appels avec courtoisie et efficacité
- Savoir écouter un appel avec une personne trop bavarde
- Gérer les appels de personnes avec des comportements irrespectueux ou colériques
- Traiter avec diplomatie et efficacité la prise en charge d'une réclamation client

### Modalités d'évaluations de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances en début de formation
- Evaluation de l'intégration des nouveaux acquis en cours de formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction de la formation à chaud
- Remise d'une attestation de formation
- Questionnaire de satisfaction 2 mois après la formation pour mesurer l'impact en situation professionnelle

### Délai d'accès INTER

- 10 jours avant la formation nous vous confirmons votre participation.

### Délai d'accès INTRA

- 20 jours minimum après la signature de la convention ou du devis.

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : **ONISEP**, **AGEFIPH** et **FIPHFP**.