

 RELACC1	 2Jours/14 heures en présentiel	 INTER et INTRA	 INTER : 990€ HT-1188€ TTC INTRA : Sur devis
---	--	---	---

 Public Concerné	 Prérequis
- Chargés d'accueil souhaitant perfectionner leurs pratiques professionnelles. - Hôtesse et assistants d'accueil désirant développer leur efficacité relationnelle. - Secrétaires et assistants administratifs en contact avec des visiteurs ou clients. - Collaborateurs répondant régulièrement aux appels entrants. - Conseillers clientèle souhaitant améliorer leur qualité d'échange. - Toute personne représentant l'image de l'entreprise auprès d'interlocuteurs externes.	☐ Cette formation ne nécessite aucun prérequis ☐ Cette formation Accueil Physique et Téléphonique est accessible à tous les professionnels souhaitant développer leurs compétences relationnelles.

 Objectifs pédagogiques
- Comprendre les enjeux et les bonnes pratiques d'un accueil professionnel de qualité. - Adopter une posture professionnelle pour instaurer confiance et valoriser l'image de l'entreprise. - Maîtriser les techniques d'accueil téléphonique pour gérer efficacement les appels entrants. - Développer une communication adaptée pour comprendre les besoins et répondre efficacement. - Structurer le traitement des appels pour assurer un suivi fiable et professionnel. - Adapter sa posture pour gérer les situations difficiles avec calme et professionnalisme.

 Programme détaillé
1-Comprendre les enjeux d'un accueil physique et téléphonique professionnel - Comprendre le rôle stratégique du la personne en charge de l'accueil physique et téléphonique - Identifier les attentes des visiteurs et des clients en matière d'accueil et de qualité de service - Mesurer l'impact d'un accueil physique et téléphonique réussi pour l'image de l'entreprise - Comprendre l'organisation interne pour d'orienter efficacement les visiteurs et interlocuteurs - Optimiser l'espace d'accueil pour créer un environnement chaleureux, fonctionnel et professionnel 2- Adopter une posture professionnelle pour réussir l'accueil physique et créer une première impression positive - Développer une attitude professionnelle adaptée dès le premier contact - Valoriser son image et celle de son entreprise auprès des visiteurs et clients - Maîtriser les bons réflexes relationnels pour instaurer un climat de confiance - Employer des expressions positives facilitant l'échange et la mise en relation

3- Maîtriser l'accueil téléphonique et optimiser la qualité des échanges

- Comprendre les spécificités de la communication téléphonique en entreprise
- Développer sa réactivité et son efficacité dans la gestion des appels entrants
- Maîtriser les fondamentaux d'une communication téléphonique efficace
- Utiliser les expressions professionnelles favorisant une relation positive avec les appelants
- Identifier rapidement son interlocuteur, sa demande et son niveau de priorité

4- Maîtriser les techniques de communication professionnelle pour améliorer la relation avec les visiteurs et clients

- Développer son écoute active pour bien comprendre les attentes des visiteurs et clients
- Identifier un questionnement pertinent pour identifier les besoins
- Reformuler efficacement une demande afin de sécuriser la compréhension
- Apporter une réponse précise, professionnelle et adaptée à chaque situation
- Vérifier la satisfaction de son interlocuteur avant de clôturer l'échange
- Terminer chaque interaction avec courtoisie et professionnalisme

5- Gérer efficacement les appels téléphoniques entrants avec une prise en charge de qualité

- Identifier précisément la demande et les attentes de l'appelant
- Maîtriser les techniques de transfert d'appel professionnel
- Gérer les temps d'attente avec courtoisie et pédagogie
- Prendre un message complet, précis et exploitable
- Assurer un suivi fiable des demandes

6-Gérer les situations difficiles et préserver une relation client positive

- Gérer simultanément l'accueil physique des visiteurs et les appels téléphoniques
- Filtrer certains appels avec tact, diplomatie et assertivité
- Savoir interrompre ou écourter un échange trop long tout en préservant la qualité de la relation
- Adopter la bonne posture face à un interlocuteur mécontent, agressif ou impatient
- Traiter les réclamations clients avec calme, écoute et efficacité



Profil de l'intervenant

- Formateur expert en relation client



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



Modalités d'évaluation 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



Délais d'accès de la formation

- INTER : 10 jours avant la formation nous vous confirmons votre participation.
- INTRA : 20 jours minimum après la signature de la convention ou du devis.



Accessibilité aux personnes en situation d'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](#).