



12-03-2024

Professionaliser son accueil client

Connaître et maîtriser les techniques de prise en charge téléphonique et physique

Dates

Nous contacter

Durée

2 jours soit 14 heures - en présentiel

Tarifs

350€/personne

Possibilités de financement

OPCO selon branche d'activités

Lieux

GAP

Contact

Pascale STOUVENOT

06 33 65 65 61

p.stouvenot@cci05formation.fr

Référent Handicap

Delphine TEYSSOT

06 81 84 91 73

d.teyssot@cci05formation.fr

Modalités d'accès

Entretien téléphonique

Délai d'accès

Candidature à fournir avant le :

1 semaine avant

Blocs de compétences

Aucun

Équivalence

Aucune

Passerelles

Aucune

Suite de parcours

Aucune

Publics

Tout collaborateur amené à vendre un produit ou un service

Objectifs

Construire une boîte à outils de communication

Savoir lever les malentendus

Pré-requis

Aucun

Programme

JOUR 1

- **Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique / physique**

Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de la marque de la société

Les impacts de l'accueil physique

Offrir une première image positive de soi, du service demandé

- **Connaître les meilleures techniques de prise en charge téléphonique**

Réussir son premier contact : décrocher rapidement et accueillir

Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, clarté

Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant

Pratiquer les techniques d'écoute active

JOUR 2

- **Règles de communication appliquées à l'accueil physique**

Savoir accueillir : se positionner, connaître son rôle et ses missions

Les règles relatives à l'écoute, l'empathie et l'observation

Savoir questionner et reformuler

Les moyens corporels de l'expression

Positiver ses attitudes dans les moments délicats

- **Communication interpersonnelle : gérer les réclamations**

La communication interpersonnelle : définition et techniques

La communication verbale, para verbale et non verbale

L'assertivité : l'affirmation de soi

La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi

Les attitudes à adopter face aux situations difficiles

Moyens pédagogiques

Minimum de 3 personnes pour ouverture de session

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation. Documents supports de formation projetés. Alternance d'apport théoriques, d'échanges, de travaux pratiques et de réflexion.

Encadrement

Cette formation est animée par un consultant professionnel expert dans le domaine visé

Suivi et évaluation

Évaluation orale en cours de formation

Débouchés

Non concerné

Les +

Evaluation orale en cours de formation

Attestation de présence

Attestation de formation