

OPTIMISER LA QUALITE DE L'ACCUEIL

DURÉE : 2 jours - 14 heures.

OBJECTIFS de formation :

- Comprendre les enjeux de l'accueil téléphonique et physique et le rôle de chacun comme vecteur de l'image de l'entreprise / de son organisation ;
- Identifier et développer la valeur ajoutée de la relation à l'autre.

PUBLIC : Secrétaires, assistant(e)s, collaborateurs amenés à accueillir des visiteurs et recevant de nombreux appels extérieurs.

SUPPORTS PIGIER : Pigier – Optimiser la qualité de l'accueil

PROGRAMME :

1. Connaître les enjeux de l'accueil et développer une image positive de son organisation

Appliquer les principes de la Charte en vigueur dans l'entreprise ;
Comprendre les attentes des interlocuteurs ;
Analyser sa pratique professionnelle et identifier les répercussions d'un mauvais accueil.

2. Comment réussir son accueil téléphonique ou physique ?

Utiliser ses atouts personnels (voix, intonation, rythme, regard...) et renforcer ses bons réflexes ;
Mettre son attention et sa disponibilité au service de son interlocuteur ;
Adopter un langage positif ;
Savoir se présenter et présenter son service / entreprise.

3. Comment développer son professionnalisme ?

Clarifier la demande par la reformulation et questionner efficacement ;
Prendre en charge l'interlocuteur et ajuster son questionnement ;
Traiter les appels en professionnelle par l'écoute, l'empathie, le questionnement et la reformulation ;
Les formules d'introduction et de conclusion pour cadrer l'entretien ;
Nommer ses propres atouts ;
Intégrer une représentation positive de soi et des autres.

4. Comment gérer les situations délicates ?

Connaître son fonctionnement en situation difficile ;
Identifier les facteurs de stress dans le contexte professionnel et développer des comportements positifs ;
Savoir recentrer fermement et avec diplomatie ;
Savoir adopter des attitudes pertinentes et gérer les interlocuteurs difficiles.

5. Comment gérer ses émotions et développer la confiance en soi ?

Différents types de réactions et conséquences dans la relation à l'autre ;
Développer ses points forts et transformer ses points faibles ;
Prendre de la distance dans les situations difficiles pour rester efficace et assurer son rôle.

MODALITES : Session en Intra-entreprise (entre 3 et 10 stagiaires maximum) ;

Nombreux exercices et mises en situation proposés tout au long de la formation pour chaque séquence ;

Possibilité de faire appel à la vidéo si les stagiaires sont d'accord.

DATES PROPOSEES EN INTRA : Nous consulter.