Etre professionnel dans l'accueil téléphonique et physique

Formation
Efficacité
Professionnelle

Code CPF : NON

Durée : 2J / 14H

Tarif : 920 € HT

Groupe : 6 max.

Formateur :
Consultant expert en communication et management. Formateur confirmé.

Objectifs :
Professionnaliser la pratique de l'accueil téléphonique et physique pour communiquer une image positive de l'entreprise en toutes situations.

Profil stagiaire :
Personnel administratif, standardistes, assistantes de direction, commerciaux sédentaires.

Prérequis :
Aucun.

L'accueil au téléphone ou en face à face constitue le premier contact avec l'entreprise. Il est important de donner une bonne impression dès les premières secondes. Il existe pour cela, une multitude de facteurs à prendre en compte : présentation, expression orale, environnement, comportement et réactions face à des situations inhabituelles.
Apprenez à gérer tous types de situations en face à face ou au téléphone, gagnez en aisance et donner une image positive de vous et de votre entreprise en choisissant dès à présent cette formation.

Compétences visées

- Savoir s'adapter à toutes les situations en toute assertivité.
- Acquérir les principes de base de la communication positive.
- Connaître les techniques d'accueil / premier contact.

Programme

Les règles de base d'un accueil réussi
Connaître son entreprise pour en donner une bonne image.
Savoir se présenter.
Soigner le premier contact : sourire, écoute, flexibilité.
Identifier la structure de l'entretien d'accueil.
Entretenir un esprit de Service Client.

Communiquer de façon positive
Soigner son langage : formule à privilégier (verbal).
Comprendre et positionner sa voix, son ton, son débit de parole (non-verbal).
Pratiquer l'écoute active.
Traiter la demande : reformulation, questionnement adapté.
Collecter et transmettre l'information.
Orienter et prendre congé.

Particularités
De l'accueil téléphonique.
De l'accueil en face à face.

Gérer au mieux les situations conflictuelles ou inhabituelles
Comment filtrer les appels avec efficience ?
Comment agir face à un bavard ? un inquiet ? un mécontent ? un agressif ? un indécis ? un impatient ?
Comment concilier accueil téléphonique et accueil physique.

Choix pédagogiques

Apports théoriques ponctués de nombreux exemples et d'exercices pratiques.
Evaluation des acquis lors des mises en situation tout au long du stage.
Attestation de formation délivrée en fin de stage.

formation@effiskill.com
04 72 18 51 18

Consultez notre offre :
www.effiskill.com