



EffiSkill
FORMATION PROFESSIONNELLE

Etre professionnel dans l'accueil Téléphonique et physique

Code : EPA-30

Durée : 2J / 14H

Prix/Per. : 880 € HT

Groupe de : 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.

Pré-requis :

Aucun

S'INSCRIRE

www.effiskill.com

Parc d'activités Sacuny,
256 Av. Marcel Mérieux
69530 Brignais

infos@effiskill.com
Tél. : 04 72 18 51 18
Fax : 04 72 18 51 42

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

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 efficacité ?
Comment agir face à un bavard ? un inquiet ? un mécontent ? un agressif ? un indécis ?
Comment concilier accueil téléphonique et accueil physique

Choix pédagogiques :

Apports théoriques ponctués de nombreux exemples
Mise en situation, étude de cas
Méthode participative et vivante