Être professionnel dans l'accueil téléphonique et physique

MANAGEMENT
SOFT SKILLS



Eligible CPF : NON

Durée : 14H / 2J

Tarif : 1 050 € 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.

formation@effiskill.com
04 72 18 51 18

Consultez notre offre :
www.effiskill.com

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.