

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Améliorer l'accueil en mesurant la qualité de la communication

COMPETENCES VISEES

- Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique
- Améliorer son sens de la communication
- Adopter une posture adéquate face aux situations complexes

L'objectif de l'accueil et ses enjeux

- Identifier la notion de service : attendu, rendu, perçu
- Valoriser l'image positive de la structure
- Identifier les motivations et styles de chacun
- Décrire les sentiments et difficultés
- Définir la relation avec autrui

Les postures adéquates : savoir faire et savoir être

- Identifier la communication verbale et non verbale
- Acquérir les bases de la communication
- écouter, questionner, reformuler
- adapter son vocabulaire
- le message : identifier et transmettre

L'accueil physique

- conseiller, expliquer, orienter
- rassurer
- personnaliser le discours
- être disponible et attendre
- apporter des réponses pertinentes

L'accueil téléphonique

- identifier les bases de la communication par téléphone
- Définir la demande de l'interlocuteur
- Reformuler, questionner et apporter une réponse rapide
- Mettre en attente
- Conclure et prendre congé

Les situations complexes

- gérer des conflits et des émotions
- s'affirmer
- identifier les limites
- Le non : savoir dire, savoir appliquer
- Appliquer Le respect réciproque

Public

Tout public

Pré requis

Mener une conversation simple en français

Durée

2 jours

Suggestion de compléments

Accueil physique et téléphonique

Prise de parole en public

Les + pédagogiques

Mode d'apprentissage varié

Modules cognitifs disponibles

Apport de sophrologie

Certification Voltaire possible

Moyens matériels et humains

Outils pédagogiques audio, vidéo

Plateforme pédagogique

Jeux de rôle

Mise en situation spécifique

Formateur/trice spécialisée en communication et en français