

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Améliorer l'accueil en prenant conscience de la valeur d'une image positive

COMPETENCES VISEES

-) Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique
-) Etre plus à l'aise dans la communication
-) Adopter une posture adéquate face aux situations complexes

L'objectif de l'accueil et ses enjeux

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

Les postures adéquates : savoir faire et savoir être

-) la communication verbale et non verbale
-) les bases de la communication
-) l'écoute, le questionnement, la reformulation
-) le vocabulaire adapté
-) le message : identifier et transmettre

L'accueil physique

-) Le conseil, l'explication, l'orientation
-) La démarche rassurante
-) La personnalisation du discours
-) La disponibilité et l'attente
-) La pertinence des réponses apportées

L'accueil téléphonique

-) Les bases de la communication par téléphone
-) Comprendre la demande de l'interlocuteur
-) La reformulation, le questionnement et la réponse rapide
-) La mise en attente
-) La conclusion et la prise de congé

Les situations complexes

-) La gestion des conflits et des émotions
-) L'affirmation de soi
-) Les limites
-) Le non : savoir dire, savoir appliquer
-) Le respect réciproque

Public

Tout public

Pré requis

Bases 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

Agence de St Jean d'Angély

6 Avenue Pasteur
17400 SAINT JEAN D'ANGELY
05.46.32.65.16
contact@envolformation.com

Agence de La Rochelle

10 Rue de Suède
17000 LA ROCHELLE
09.53.09.78.15
larochelle@envolformation.com

Agence de Niort

85 Rue Saint Jean
79000 NIORT
09.80.63.29.73
niort@envolformation.com