

 <p>Organisme de formation N° 73.09.00401.09</p>	<p style="text-align: center;">ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE</p> <p>OBJECTIFS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les enjeux de la qualité de l'accueil en entreprise - Améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone ou en face à face - Utiliser les règles de base de la communication interpersonnelle dans les situations d'accueil
<p>DURÉE : 2 jours (14 heures)</p> <p>CALENDRIER : A définir en fonction de la demande : <i>inscrivez-vous !</i></p> <p>HORAIRES : 9h00 - 12h30 13h30 - 17h00</p> <p>LIEU : Espace Entreprises - PAMBIERS (09)</p> <p>COÛT : 750 € net/personne</p> <p>PRÉ-REQUIS : Aucun</p>	<p>PUBLIC : Toute personne occupant un poste d'accueil ou amenée à assurer une fonction d'accueil à côté de ses fonctions principales</p> <p>PROGRAMME :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Déterminer les enjeux de l'accueil du public <ul style="list-style-type: none"> - Mesurer l'impact d'un accueil réussi - Identifier le service attendu par le public : ses motivations, ses représentations et la prestation souhaitée - Situer ses missions, ses objectifs et ses contraintes à l'accueil 2. Réussir la première impression <ul style="list-style-type: none"> - Éviter l'attente, gérer le temps - Personnaliser son accueil : les premiers mots, les premiers gestes qui facilitent le contact - Renseigner, orienter - Se rendre disponible grâce à une meilleure organisation de son poste de travail 3. Prendre en charge le public en professionnel <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre et cadrer les demandes - Rassurer, renseigner, orienter - Prendre congé sur une bonne impression 4. Gérer les situations délicates <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir positivement une réclamation - Savoir contenir ou calmer l'hostilité ou l'agressivité - Canaliser habilement les "bavards" - Rassurer les inquiets - Faciliter l'expression de certains publics 5. Les spécificités de l'accueil au téléphone <ul style="list-style-type: none"> - Les limites imposées par le téléphone et leurs conséquences sur la communication - Concilier accueil physique et accueil téléphonique - S'organiser physiquement pour réussir l'accueil au téléphone - Respecter les étapes d'une conversation professionnelle
<p>ANIMATION : Catherine DEMOY</p>	<p>MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES : Alternance d'apports théoriques structurés et pragmatiques, de mises en situation basées sur les situations de travail des participants et d'études de cas concrets. <i>Un support pédagogique sera remis à chaque participant.</i></p>