

Réussir la relation d'accueil (téléphonique et physique)

Objectifs :

Prendre conscience de la valeur stratégique de l'accueil pour le professionnaliser
Etre plus à l'aise dans la communication et donner une image positive de son entreprise et de son service
Acquérir des outils de gestion des situations délicates

Programme :

Comprendre l'enjeu de l'accueil et d'une communication de qualité

- ✓ La notion de service : attendu, rendu, perçu
- ✓ Accueil et relation au public : positiver l'image de sa structure

Diagnostic des différents styles et positionnements dans la relation au public

- ✓ Place et motivations de chacun
- ✓ Sentiments et difficultés de chacun

Savoir-faire et savoir-être dans la relation client : une conjugaison gagnante

- ✓ Etablir et maintenir un bon rapport grâce à la communication non verbale
- ✓ Maîtriser l'écoute, le questionnement et la reformulation
- ✓ Comprendre l'impact d'une formulation positive
- ✓ Cerner l'importance d'un vocabulaire approprié
- ✓ Transmettre un message clair, accessible et simple

Réussir son accueil physique

- ✓ Orienter, conseiller, expliquer, informer
- ✓ Faciliter les démarches, expliquer pour rassurer
- ✓ S'exprimer dans un langage compris de l'interlocuteur
- ✓ Se rendre disponible ou savoir faire patienter
- ✓ Répondre efficacement

Gérer la relation téléphonique

- ✓ Adopter une attitude positive
- ✓ Choisir un ton et un rythme adaptés
- ✓ Sélectionner ses mots et ses expressions
- ✓ S'annoncer clairement
- ✓ S'informer et comprendre la demande
- ✓ Mettre en relation efficacement ou traiter la demande
- ✓ Faire patienter habilement, reprendre l'appel

Personnaliser le contact avec vos interlocuteurs

- ✓ Écouter en valorisant l'interlocuteur et comprendre la demande
- ✓ Développer un message clair, précis et facilement compréhensible
- ✓ Traiter la demande
- ✓ Conclure et prendre congé

Concilier accueil téléphonique et face à face

- ✓ Gérer les priorités
- ✓ Savoir écouter poliment une conversation

Accueillir et s'adapter à des interlocuteurs agressifs, inquiets, mécontents, impatientes, bavards...

- ✓ Gérer ses émotions et en faire ses alliées
- ✓ S'affirmer
- ✓ Reconnaître et poser ses limites
- ✓ Savoir dire non
- ✓ Se faire respecter et respecter son interlocuteur

Code : A111

En présentiel :

Durée : 2 jours

Prix : 990 € HT

Lieu : Paris

Liste des dates :

15 au 16 février
27 au 28 mai
26 au 27 août
18 au 19 novembre

En distanciel :

Nous contacter

Public concerné :

Toute personne en contact avec le client

Intervenants :

Spécialiste de la relation client

Pré-requis :

Aucun

Techniques d'animation :

Alternance de théorie et de pratique.
Exercices individuels et collectifs.
Retour d'expériences.
Echanges.
Mises en situation.
Etudes de cas.
Entraînements.
Jeux de rôles.
Vidéos.