

RÉUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

MSC07



STATUTS

Dirigeant, Employé, Cadre et agent de maîtrise, Demandeur d'emploi, Tout public

PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun pré-requis

DURÉE

2 jours, soit 14 heures

PUBLIC

Tout public

TARIF

840 €

CERTIFICATIONS

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

PROCHAINE(S) SESSION(S) :

2024

Besançon

1^{re} Session : 15/10 et 22/10

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

Mener un entretien téléphonique en adéquation avec l'image de votre structure
Utiliser une communication adaptée, en face à face comme au téléphone : esprit de synthèse, capacité à recentrer la discussion, utilisation d'un langage professionnalisant canalisant les digressions et les dérives
Développer une posture professionnelle d'accueillant

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Contribuer à l'amélioration de l'image de marque de son entreprise
Conduire un entretien en réception d'appels et en face à face
Maîtriser les techniques de base d'une communication efficace

PROGRAMME

Garantir une qualité de service et d'accueil : un enjeu capital

Intégrer les finalités de l'accueil

Au-delà du savoir-faire : un état d'esprit

Respecter les principes d'un accueil de qualité

Cultiver des qualités personnelles et professionnelles

Respecter les étapes d'un entretien en réception d'appels et en face à face

Réussir la phase « contact » et sa mission de filtrage

Cerner la demande de son interlocuteur

Prendre en charge les clients internes et externes

Aiguiller les appels ou orienter ses interlocuteurs, assurer un barrage

Gérer les attentes sans faire attendre, annoncer ses interlocuteurs

Prendre des messages sans rien omettre d'important

Élaborer et laisser un message sur répondeur

Prendre congé en laissant une impression de « qualité de service »

Gérer les situations délicates

Maîtriser les appels « personnels »

Réagir face à des individus inquiets

Faire face à des personnes éprouvant des difficultés d'expression

Gérer les mécontents

Désamorcer l'agressivité des interlocuteurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mise en situation collective, en sous-groupe

Echanges d'expériences

Apports théoriques

Présentation dynamique et ludique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM ou étude de cas/mise en situation

Rejoignez-nous et suivez-nous sur :



BESANÇON

46, avenue Villarceau

25000 Besançon

Tél. : 03 81 25 26 06

BELFORT

1, rue du Docteur Fréry

90000 Belfort

Tél. : 03 84 54 54 84

VESOUL

1, rue Victor Dollé

70000 Vesoul

Tél. : 03 84 96 71 08

LONS-LE-SAUNIER

87, Place de la Comédie

39000 Lons-le-Saunier

Tél. : 03 84 86 42 07

Pour toute demande d'informations : contact@sifco.eu