

## OPTIMISER son ACCUEIL PHYSIQUE & TELEPHONIQUE

### PUBLIC

Tout collaborateur chargé de l'accueil physique et téléphonique dans l'entreprise..

### OBJECTIFS

Acquérir rapidement les techniques et les automatismes pour un accueil téléphonique et en face à face de qualité. Sensibiliser les stagiaires à l'importance de l'image qu'ils véhiculent de l'entreprise. Ces 2 journées sont basées sur l'entraînement et la répétition des exercices.

### DURÉE

2 jours

### PROGRAMMES

- **Qu'est-ce qu'un accueil réussi ?**: diagnostiquer votre qualité « d'accueil », les attentes d'un client en termes d'accueil physique & téléphonique.
- **L'accueil téléphonique** : se préparer, se présenter, identifier son interlocuteur, comprendre le but de son appel, répondre à sa demande, conclure positivement.
- **Gérer la relation téléphonique** : la gestion particulière de l'appel sortant, le bon rythme, le bon vocabulaire, la méthode GUIDE.
- **L'accueil physique** : faire passer un message de façon simple, maîtriser le verbal (l'écoute active, le questionnement, la reformulation...), valoriser le non verbal (la voix, la posture, le regard, la distance, son capital image...)
- **Prendre en charge le public en professionnel** : comprendre les demandes, rassurer, renseigner, orienter, la gestion de la file d'attente...
- **Les obstacles à un accueil de qualité** : les freins physiques, physiologiques et psychologiques,
- **Les situations délicates en face à face et au téléphone** : les mauvais réflexes à éviter, traiter les réclamations, calmer l'agressivité, faire preuve d'empathie avec le client.

#### DYADE FORMATION