

BOOSTER L'IMAGE DE MARQUE DE VOTRE ENTREPRISE



PAR UN ACCUEIL DE QUALITE

L'accueil, tant physique que téléphonique, est une fonction indispensable à l'entreprise. Il est le vecteur de la structure, véhicule son image, son identité et ses valeurs. L'accueil constitue le premier contact du « visiteur » avec l'organisation et contribue ainsi à influencer l'impression qu'il peut ressentir. Les salariés qui sont en charge d'accueillir ont donc un rôle essentiel et se doivent de rechercher la qualité quelle que soit la situation..

<p>🎯 Objectifs spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none">• Prendre conscience des enjeux d'un accueil de qualité• Personnaliser son accueil en fonction des personnes et des situations• S'approprier les techniques usuelles et prouvées de l'accueil au téléphone• Conjuguer les 3 médias de la communication : le verbal, le para-verbal et le non-verbal• Gérer les situations délicates de l'accueil	<p>Public</p> <p>Toute personne dont la fonction comporte une part d'accueil.</p> <p>Prérequis</p> <p>Cette formation ne nécessite pas de prérequis. Etre simplement à la recherche d'une qualité de service optimale.</p> <p>Durée :</p> <p>2 jours (14 heures)</p>
--	---

Programme

- Situer son rôle et ses missions
- Réussir son premier contact : la voix, l'intonation, les gestes, le message....
- Soigner sa présentation
- Avoir une attitude chaleureuse et ouverte
- Ecouter avec efficacité
- Poser les bonnes questions pour gagner du temps dans le traitement de la demande
- Acquérir les meilleures techniques de prise en charge téléphonique
- Faire face aux situations délicates (**calmer** une personne mécontente ; **Canaliser** un bavard ; **Rassurer** un inquiet ;
Gérer l'impolitesse voire l'agressivité)
- Apprendre à être en confiance avec soi pour gérer la critique et éviter de se sentir agressé(e)
- Se familiariser avec une méthode pour rester calme et prendre du recul.

Compétences visées

- Aisance dans toutes situations d'accueil pour répondre ainsi aux exigences des clients et de son organisation
- Pratique d'un accueil harmonisé et qualitatif, renforçant ainsi l'image de marque de la structure

Méthode pédagogique et Modalité d'évaluation

Se référer à la page 3

« Mettre tout en équilibre, c'est bien ; Mettre tout en harmonie, c'est mieux »

