

Accueil physique et téléphonique



Toute personne en situation permanente ou occasionnelle d'accueil physique et téléphonique.

Objectif(s) pédagogiques :

- Maîtriser les composantes d'une situation d'accueil.
- Développer ses techniques de communication.
- Professionnaliser sa pratique.
- Favoriser la prise de recul dans le traitement des situations difficiles.

Moyens :

Pédagogiques : un questionnaire préalable vous est adressé afin d'analyser vos attentes.
Outils spécifiques : grille d'analyse ; auto-diagnostic "styles de communication" ; jeux de rôles ; groupes de travail favorisant l'intelligence collective.
Techniques : formation réalisée dans l'une de nos salles dédiées, toutes équipées de moyens audio-visuels.
Encadrement : tous les formateurs sont consultants et détiennent également une expérience en entreprise. Ils sont issus d'un 3ème cycle, et sont sélectionnés, formés et supervisés selon un processus qualité interne.



Lieu :

Marseille/Lyon et en entreprise sur commande.



Pré-requis

Aucun.



Durée

2 jours / 14h



DÉROULÉ DE LA FORMATION: 3 étapes

Composantes de la relation d'accueil

- Appréhender les enjeux d'une situation d'accueil.
- La qualité de la communication professionnelle.
- L'évolution des attentes du public.
- Analyser les situations.
- Connaître les différents modes et types d'accueil.
- Identifier son rôle dans la relation accueil/public.
- Les spécificités selon le « mode » d'accueil (physique ou téléphonique).



Techniques de communication appliquées à l'accueil

- Connaître et utiliser les techniques d'accueil : décoder la demande (écoute active, reformulation).
- Les attitudes facilitatrices.
- La communication non-verbale et para-verbale.
- La prise en charge de l'interlocuteur.
- Le schéma directeur du traitement d'une situation d'accueil.



Traitement des situations difficiles

- Recenser et analyser les facteurs source de difficultés.
- Les mécanismes de l'agressivité.
- Prendre en compte sa propre gestion émotionnelle.
- Mettre en action une méthode de traitement des situations difficiles.

Suivi / Evaluation :

- À la fin de la session : un débriefing oral d'évaluation des participants et du formateur : une fiche d'évaluation remplie par les participants.
- Une attestation de formation est remise au stagiaire à l'issue de la session.
- Dans le temps : formateur disponible par mail et/ou téléphone. Reprise de contact à 3 ou 6 mois par le biais d'une fiche d'évaluation.



Un consultant à votre écoute

Marseille **04 96 10 04 10 / marseille@fraissinetetassocies.fr**

Lyon **04 37 48 08 83 / lyon@fraissinetetassocies.fr**