

## 2 jours (14h)



### Public visé

Toutes les personnes susceptibles d'accueillir un interlocuteur (particulier ou entreprise) en face à face ou téléphone.



### Présentiel



### Effectif

Min 4 / Max 12 personnes



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Partenaires labellisés



### Tarif

- En intra  
**1 300€ HT /jour**  
Hors frais de mission
- En inter  
Nous consulter

## Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience de l'importance de la forme de l'accueil
- Appréhender son potentiel d'accueil et ses préférences (téléphone et/ou face-à-face)
- Acquérir les outils et méthodes d'accueil en face à face et par téléphone (mieux utiliser et gérer sa voix, son attitude en résonance avec celle de chaque interlocuteur)
- Adapter les acquis aux différentes situations rencontrées dans les activités des participants

## Contenu de la formation

### Accueil téléphone et en face à face, différences et points communs

- Les mots, les composants de la voix, les différents types d'attitudes et l'état d'esprit
- Entendre, écouter et comprendre (croyances et interprétations)

### Qualité d'accueil et performance d'un échange

- L'importance de la qualité de l'accueil sur le déroulement d'un entretien
- Disponibilité, ouverture et neutralité

### Connaître et comprendre son potentiel d'accueil

- Mode de fonctionnement
- Mode de communication

### Structure d'un entretien maîtrisé

- La prise de contact
- Les 15 premières secondes
- L'identification de l'objet de l'entretien
- La prise en charge de la demande
- La réponse à la demande
- La satisfaction du client

### Mesure de la performance commerciale et de la qualité de l'accueil

- Réalité et Perception
- Cadre de référence interlocuteur et cadre de référence entreprise



## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Le contenu de la formation s'adapte aux besoins des apprenant(e)s grâce à l'expertise de l'intervenant. L'animation est basée sur des apports à la fois théoriques et pratiques, à partir de l'expérience et des connaissances des apprenant(e)s.

## Évaluation

- Évaluation formative tout au long de la formation (exercices pratiques)
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Bilan de satisfaction des stagiaires
- Attestation de fin de formation