

2 jours (14 h)

- **Effectif** : Min 4 / max 12 personnes
- **Présentiel**
- **Pré-requis** : Aucun
- **Intervenant** : Partenaires labellisés
- **Tarif** :
 - En intra : **1 600 €^{HT}/jour**
 - Hors frais de mission

Public visé

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

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 par 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

- ▶ 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 peut être adapté et modulé en fonction des besoins et demandes spécifiques des apprenants dans le respect des objectifs de formation visés. Notre programme peut se décliner en INTRA, VISIO et SUR-MESURE.

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