

L'accueil physique et téléphonique

Promouvoir une image de qualité de son institution

L'accueil est primordial : c'est le premier contact de l'institution avec ses clients et ses fournisseurs. Répondre avant la troisième sonnerie, sourire en décrochant le combiné, filtrer efficacement les appels, rester courtois face à la critique, autant de conditions pour un accueil réussi.

Ayez donc les bons réflexes : on n'a pas deux fois l'occasion de faire une première bonne impression.

• Objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques d'accueil
- Agir efficacement avec des comportements adaptés
- Acquérir des techniques pour maintenir la qualité de l'accueil en situation difficile

• Personnes concernées

Toute personne chargée d'accueillir ou renseigner le public de manière occasionnelle ou permanente

• Contenu de la formation

Introduction

Les enjeux à l'accueil du public
Les critères d'un accueil réussi

Bien accueillir au téléphone

Écouter, questionner, reformuler
Transférer, filtrer, prendre un message
Savoir conclure et prendre congé
Travailler son langage

Savoir accueillir en face à face

Réussir le premier contact
Avoir une attitude dynamique pour accueillir un visiteur
Pratiquer l'écoute active pour bien orienter
Savoir faire patienter

Gérer les situations délicates

Canaliser habilement les bavards
Faire parler les timides
Maîtriser les agressifs, les impatientes, les impolis
Rester courtois face à une critique

• Méthodes pédagogiques

Un autodiagnostic de ses forces et de ses faiblesses en amont de la formation
Un contenu essentiellement pratique.
Les participants s'exercent au moyen de jeux de rôle, de mises en situation.
Le formateur fait des apports théoriques ou de méthodes.

Dates

13-14 septembre 2010

Durée

2 jours

Lieu

Paris - Porte de Pantin

Animation

A.M. Gouvernet,
Formatrice, L'ADAPT/Val d'oise

Nous pouvons réaliser un audit de votre accueil pour y apporter les améliorations nécessaires.

Prix : 425 €

Code : **LA38**