

“ Techniques d’accueil “

Public concerné : vendeur comptoir, hôtesse d’accueil, téléconseiller, Hotliner, conseiller clientèle.

L’enjeu : développer la qualité de son accueil en maîtrisant toutes les étapes techniques et émotionnelles.

Le bénéfice pédagogique : à l’issue de cette formation, l’apprenant sera en mesure de renforcer la qualité de son accueil

Durée de la formation : 2 jours

Contenu :

- ✓ **Savoir faire un diagnostic flash pour qualifier mon niveau d’accueil.**
 - *Outil de mesure des 6 clés.*

- ✓ **Prendre conscience de la perception du visiteur sur les premières secondes de mon accueil.**
 - *Faire preuve d’intelligence situationnelle.*
 - *Comprendre les aspects émotionnels du visiteur avec la méthode O.R.A.L, et les facteurs de non contrôle de l’accueillant.*

- ✓ **La gestion des étapes de l’accueil.**
 - *Etablir un guide pratique des points de contact avec le visiteur. Atelier créatif et étude de cas.*

- ✓ **Gérer son temps avec efficacité en accueil physique et téléphonique**
 - *Structurer l’échange avec le visiteur ou l’appel entrant en s’appropriant la grille C.D.S.I*

- ✓ **La communication verbale et non verbale en accueil physique.**
 - *Travail sur la posture, l’attitude, la voix, la gestuelle.*
 - *Ecouter, être attentif, comprendre la demande du visiteur.*
 - *Etablir un langage efficace et positif*
 - *Questionner pour affiner la demande, et s’assurer de la bonne compréhension par la reformulation*

- ✓ **La gestion des phases de l’accueil téléphonique**
 - *Qualifier toutes les étapes de la phase d’accueil de l’appel entrant, selon le contexte.*
 - *Construire un parcours visiteur pour des réponses appropriées.*

- ✓ **Gestion des situations délicates**
 - *Identifier le profil du visiteur et mettre en place un style adapté.*
 - *Traiter les objections les plus récurrentes liées aux litiges, et travailler sur les solutions.*

❑ **Moyens techniques et autres :**

- Supports ateliers, rétroprojecteur, paperboard.
- Vidéo et audio.
- Contenu de formation en format prise de note pour les participants.

❑ **Mode d'évaluation :**

- Évaluation réalisée dans les ateliers collectifs et individuels pendant le déroulé de la formation.
- Jeux de rôle sur une situation choisie par l'apprenant.
- Questionnaire sous forme de Quiz.

❑ **Mode de suivi :**

- Point individuel avec le commanditaire de la formation sur les actions opérationnelles réalisées ou en cours suite à la formation
Échéance à prévoir sur l'impact de la formation : de 3 à 6 mois
Des réunions d'échanges et de partages peuvent être organisées. (Optionnel)

❑ **Prérequis :**

- Aucun

❑ **Modalités et délais d'accès :**

A la réception de votre demande d'information et d'inscription, Nous vous envoyons un devis, et le programme de formation détaillé dans les 2 jours qui suivent votre demande.

Votre inscription sera validée dès retour du devis et de la convention de formation signés.

A réception des documents d'inscriptions validés, et sous un délai de 48heures, le formateur prendra contact avec vous, pour convenir des dates de formations.

Nous réaliserons également une étude de vos attentes et besoins sur le thème de formation choisie.

Une évaluation des compétences avant, pendant, et à l'issue de la formation à chaud, sera réalisée, afin de mesurer les acquis.

Information importante : Merci de nous faire part de toute situation de handicap afin d'adapter nos conditions