



**AMELIORER LES ACCUEILS
TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE**

Les formations de Valéa sont garanties au lieu convenu ; pas d'annulation de dernière minute. Elles sont de grande qualité ; consultez leurs évaluations sur notre site : www.valea-rh.com

<i>Objectifs</i>	<ul style="list-style-type: none">➤ Donner une image positive de la structure à travers les accueils téléphonique et physique➤ Savoir accueillir et renseigner les clients, même en situations difficiles➤ Préserver et développer la relation
<i>Durée/Date</i>	2 jours, soit 14 heures, les 25 et 26 mai ou 19 et 20 novembre 2020
<i>Coût</i>	1 050 € + TVA / inscription, pauses café et déjeuner incluses, -25% au second participant
<i>Lieu</i>	Montpellier ou Nîmes au choix des participants, accès facile et parking gratuit sur place
<i>Méthodes et moyens</i>	Courts exposés théoriques pour appréhender les concepts clés de la communication en situation d'accueil - Nombreux cas pratiques pour démontrer l'efficacité de ces concepts par la simulation de mises en situation - Jeux de rôle pour prendre conscience de sa communication verbale et non verbale, faire évoluer son savoir-être et gagner en aisance et en efficacité - Auto-diagnostic et plan de progression individuel. Remise d'un support de cours et de fiches mémo.
<i>Contenu</i>	<p>I) <u>LES TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE</u></p> <ul style="list-style-type: none">◆ L'écoute active, le questionnement et la reformulation◆ La voix, le ton et le langage utilisé <p>II) <u>L'ACCUEIL DES VISITEURS</u></p> <ul style="list-style-type: none">◆ L'importance des premiers instants◆ La communication non verbale◆ Savoir-faire patienter, renseigner et orienter◆ Détenir les informations nécessaires pour un bon contact de premier niveau <p>III) <u>POSITIVER L'IMAGE DE LA STRUCTURE</u></p> <ul style="list-style-type: none">◆ Exactitude dans les renseignements fournis◆ Disponibilité dans l'attitude physique◆ Attitudes à adopter dans les situations de forte affluence◆ Préserver le respect de la vie privée en assurant la confidentialité◆ Les spécificités de l'accueil téléphonique◆ L'articulation de l'accueil physique avec l'accueil téléphonique <p>IV) <u>CONSERVER LA MAITRISE DES ECHANGES</u></p> <ul style="list-style-type: none">◆ Attitudes à suivre dans les situations délicates (personne mécontente, agressive, trop bavarde, confuse)◆ Se concentrer sur les faits◆ Donner des signes de reconnaissance◆ Responsabiliser l'interlocuteur◆ Relativiser l'évènement à ses yeux◆ Transformer la pression en action <p>V) <u>GERER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITE</u></p> <ul style="list-style-type: none">◆ Développer sa capacité à faire face en maîtrisant agressivité, impatience et impolitesse◆ Décoder ce qui nous fait agir et réagir et protéger son intégrité émotionnelle◆ Canaliser les bavards, calmer les agressifs, rassurer les inquiets◆ Rester toujours constructif afin de préserver et de développer la relation

Et nos connaissances deviennent vos compétences...



Les formations de Valéa sont garanties au lieu convenu ; pas d'annulation de dernière minute. Elles sont de grande qualité ; consultez leurs évaluations sur notre site : www.valea-rh.com

Et nos connaissances deviennent vos compétences...

VI) ÉVALUER LE SERVICE RENDU

- ◆ Analyser les raisons d'un service qualitatif
- ◆ Les conséquences pour les visiteurs extérieurs, les conséquences pour l'image de la société
- ◆ Réflexion sur les améliorations possibles de la fonction accueil et de son environnement