



**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

Objectifs ➤ 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

Durée/Date 2 jours, soit 14 heures, les 18 et 19 avril 2017

Coût 950 € + TVA / inscription, pauses café et déjeuner incluses, -25% au second participant

Lieu Montpellier ou Nîmes au choix des participants, accès facile et parking gratuit sur place

Méthodes et moyens 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.

Contenu

I) LES TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- ◆ L'écoute active, le questionnement et la reformulation
- ◆ La voix, le ton et le langage utilisé

II) L'ACCUEIL DES VISITEURS

- ◆ 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

III) POSITIVER L'IMAGE DE LA STRUCTURE

- ◆ 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

IV) CONSERVER LA MAITRISE DES ECHANGES

- ◆ 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

V) GERER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITE

- ◆ 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