



**AMELIORER LES ACCUEILS
TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE**

- 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 / Dates 2 jours, soit 14 h, dates à déterminer

Coût A déterminer

Lieu A déterminer

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 d'Action Personnalisé (PAP). Remise d'un support de cours de 54 pages incluant fiches mémo et tests.

Contenu

1) LES TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

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

2) 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

3) 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

4) 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



5) 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

6) 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