

## ❖ Objectif :

Maîtriser toutes les situations d'accueil des interlocuteurs de l'entreprise en employant les formulations et attitudes professionnelles adéquates

## ❖ Profil du participant :

Toute personne en contact physique et téléphonique avec les multiples interlocuteurs de l'entreprise

## ❖ Pré requis :

Avoir le goût du contact

## ❖ Durée :

2 jours

## ❖ Dates :

Consultez notre site web :  
[www.magnetic-formation.com](http://www.magnetic-formation.com)

## ❖ Lieu :

Lille, Valenciennes ou Douai

## ❖ Prix par participant :

735 € HT

## ❖ Documents remis :

Support pédagogique et attestation de stage à chaque participant

Synthèse des évaluations de fin de formation aux entreprises

Assistance illimitée par téléphone ou par mail offerte

## Contenu pédagogique

### Réflexion préalable

Mettre en évidence les règles d'accueil et le rôle de l'accueillant  
Définir les principaux indicateurs d'un service de qualité  
Zoom sur les principales missions de chacun, ses points forts, ses freins

### Maîtriser les bases d'une bonne communication

Approche du langage verbal et non-verbal  
Identifier son mode de communication  
Savoir écouter, questionner et reformuler

### Organiser son espace et l'information

Prendre les messages et les transmettre  
Gérer l'information (mise en forme, classement, outil privilégié...)

### Adopter les bonnes attitudes : développer sa communication

Maintenir une communication positive avec tout interlocuteur  
Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, adaptabilité et esprit positif  
Faciliter l'échange grâce à la personnalisation

### Développer ses « savoir-faire » : professionnaliser son approche

Utiliser les bonnes formulations  
Structurer son appel de l'accueil à la prise de congé et personnaliser  
Transférer un appel et faire patienter

### Aborder les situations difficiles

Lister et analyser les clients et cas rencontrés  
Trouver les réponses adaptées  
Faciliter l'échange grâce à une attitude assertive

## Méthode pédagogique

Toute la formation est basée sur des méthodes actives et participatives.

L'expérience des participants est prise en compte pour la réalisation d'exercices concrets et l'analyse de situations reconstituées tirées de cas réels (utilisation du magnétophone et/ou caméra) pour une acquisition rapide des apports théoriques.

Les participants sont amenés à réfléchir et apporter des idées sur des thèmes soulevés ainsi qu'à concevoir de nouveaux outils ou optimiser des outils existants (aides au dialogue par exemple).

Les participants doivent se munir d'outils et de cas clients tirés de leur réalité professionnelle pour les mettre en en pratique lors des exercices.