

❖ 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

❖ Lieu :

Lille, Valenciennes ou Douai

❖ Prix par participant :

350 € HT par jour.

❖ 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.