



Formation

Réussir un accueil physique et téléphonique

Durée	2 jours
Dates	A définir
Lieu et accès PMR	Dole, accessible PMR
Nombre de participants	Maximum 8 personnes.
Tarif	En fonction du positionnement initial
Public	- Agent/Hôtesse d'accueil - Assistante administrative - Toute personne en charge d'un accueil
Intervenants	Formatrice disposant d'une expertise significative en accueil et relation clients
Prérequis	Pas d'exigences spécifiques
Délai d'accès	1 mois avant la formation

Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Mener un entretien téléphonique en adéquation avec l'image de votre structure
- Utiliser une communication adaptée, en face à face comme au téléphone
- Développer une posture professionnelle d'accueillant

Programme de la formation :

Apprendre les fondamentaux d'un accueil physique et téléphonique

- Les enjeux d'un bon accueil
- La bonne impression
- Règles de base pour répondre à un appel téléphonique.
- Comment prendre un message

Utiliser une communication efficace

- Le schéma de la communication
- La communication non verbale et le paralangage
- La posture de la voix
- Les bonnes questions
- Les techniques élémentaires : l'écoute active, la reformulation.
- La gestion de conflits

Développer une posture professionnelle d'accueillant

- Le savoir-être adapté à son environnement professionnel
- Les bonnes postures à adopter pour optimiser son travail.

Méthodes pédagogiques et évaluations :

- ❖ Formation en interactivité avec les participants associant partages d'expérience et jeux de rôle avec des apports théoriques.
- ❖ Quizz interactif (Kahoot)
- ❖ Évaluation à chaud
- ❖ Supports remis en fin de session sous forme de fiches de synthèse.