

////// L'ACCUEIL PROFESSIONNEL ET POSITIF

Réf. 2618



» PUBLIC CIBLE

Personnel travaillant dans les services sociaux.

» FORMATRICE

Pascale SCHUMAN
Formatrice de REVAL Consulting

Domaines d'expertise :
communication, management,
relation clientèle,
développement personnel.

» DATES

14.03.2018-15.03.2018
09:00-17:00

14 heures de formation
Formation certifiée

» FRAIS

280 €
(repas inclus dans les frais
d'inscription)

» LANGUE

Lëtzebuergesch

» LIEU

Domaine du Château
Bettange-sur-Mess

Cette formation permet de travailler ses attitudes en situation d'accueil physique et téléphonique afin de professionnaliser l'accueil client.

OBJECTIFS VISÉS

- Comprendre l'importance de la communication orale et son impact
- Maîtriser les techniques d'accueil téléphonique et acquérir les bons réflexes

CONTENUS

Les règles de base de la communication

- Les composantes de la communication
- Les différents canaux de communication
- La communication verbale et non verbale

Les exigences de la communication en situation d'accueil

- L'image générale, la présentation
- Le langage et le ton adoptés
- Le comportement face à la demande
- Savoir analyser le besoin des personnes accueillies

Les spécificités de l'accueil physique

- Les différences entre l'accueil physique et l'accueil téléphonique
- Personnaliser l'accueil pour faciliter le contact
- Organiser l'espace de travail pour un accueil performant
- Mettre la posture, la gestuelle et l'expression au service du professionnalisme

Réussir son accueil téléphonique

- Les 7 règles de l'accueil téléphonique
- La voix
- Les postures
- Prendre en charge la demande de l'interlocuteur (savoir écouter activement ; les techniques de reformulation et de questionnement)
- Savoir filtrer de façon professionnelle et savoir faire patienter

La gestion des situations délicates et difficiles

- La formulation positive
- Laisser s'exprimer son interlocuteur
- Gérer efficacement la relation avec votre interlocuteur (empathie, tact et fermeté)
- Conclure l'entretien et prendre congé sur une bonne impression

MÉTHODES

- Exposés, travaux de groupe, jeux de rôles et mises en situation.

COMPÉTENCES ACQUISES À L'ISSUE DE LA FORMATION :

- Parle de façon claire et intelligible.
- Utilise toujours un vocabulaire et des formulations positifs.
- Fait preuve d'écoute lors d'une conversation.
- Répète, reformule ou résume régulièrement le message de son interlocuteur.