

ACCUEIL & STANDARD

Donnez votre meilleure image

Public/Pré-requis

Toute personne assurant la fonction d'accueil, d'hôtesse, de standardiste, de secrétariat.

Objectifs

- Maîtriser les principes de la communication.
- Donner les outils et les méthodes pour développer la qualité du service et optimiser l'accueil.
- Savoir gérer les situations délicates
- Valoriser le capital « image » de l'entreprise.

Durée

3 jours

Pédagogie

Basée sur une pédagogie très participative avec exercices pratiques sous forme appels simulés-réels.

Ecoute et analyse des enregistrements. Conseils personnalisés.

Validation

Attestation de formation

Formateur

Maryvonne BRIET : Formatrice-consultante, experte en communication, spécialisée en techniques de communication téléphonique.

Programme

Les différentes phases d'une communication

- L'accueil : importance des dix premières secondes,
- La prise en charge : sécurisation de l'interlocuteur,
- Les règles d'or de toute communication,
- Le questionnement, l'écoute, la reformulation, le traitement des objections,
- La gestion du suivi : maintien de l'image de l'entreprise,
- La prise de congé : dernière clé de l'efficacité.

La communication au téléphone

- Auto diagnostic des ses habitudes au téléphone,
- Prise de conscience des « mauvaises expressions »,
- Puissance des mots, importance de la voix, du rythme, du ton,
- La clarté : le fond, la forme,
- L'impact du non verbal : attitude physique, sourire.

La gestion des cas difficiles

- L'importance de la maîtrise de soi. La gestion des ses propres tensions et sentiments négatifs.
- Traiter chaque demande comme si elle était la seule,
- Désamorcer une tension, conjuguer courtoisie et efficacité,
- Se mettre à la place de son interlocuteur pour le comprendre,
- Les différents types d'interlocuteurs : l'agressif, le pressé, le négatif, le bavard,....

Les différents types d'accueil (entraînement et analyse)

Décomposer et analyser plusieurs entretiens types

- La réclamation, le renseignement, la transmission d'information,
- Les techniques d'argumentation ; Convaincre et fidéliser,
- Créer un climat positif face à différentes situations de communication,
- Art de conclure.

Conclusion : pérenniser les acquis

- L'identification de pistes individuelles de progrès,
- Le progrès permanent ; un engagement au quotidien.

www.promeo-formation.fr