

Durée : 2 jour(s)

Objectifs

Gagner en aisance et en efficacité au téléphone ainsi qu'en face à face

Rendre ses échanges nettement plus professionnels

Mieux accueillir, conseiller, orienter le personnel et les visiteurs au téléphone et physiquement

Pré-requis

Toute personne en contact physique et / ou téléphonique avec la clientèle

Pas de pré-requis spécifique

Plan de cours

1. Connaître les règles de l'accueil physique

Définir les missions, fonctions et rôles de la personne chargée de l'accueil

Aménager l'espace accueil pour le rendre convivial et fonctionnel

Soigner sa tenue vestimentaire et son attitude

Connaître les différents types d'interlocuteurs (besoins, attentes, difficultés)

Comprendre l'importance du premier contact

Personnaliser l'accueil et se rendre disponible

Faire patienter, orienter le visiteur

Transmettre des informations claires

Utiliser un discours professionnel de l'accueil à la prise de congés

Prendre conscience de la façon dont on s'exprime et des difficultés de se faire comprendre

Développer ses facultés d'écoute, de reformulation et de contrôle, surmonter ses émotions

2. Communiquer par téléphone

Utiliser un vocabulaire adapté

Rester positif en toute circonstance

Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, flexibilité et disponibilité

Etre clair, structuré et précis

Utiliser la voix comme un outil : articulation, intonation, rythme, volume

3. Accueillir au téléphone

Identifier les cibles en réception d'appels

Connaître les étapes de l'accueil téléphonique

Traiter les appels entrants : filtrer, faire patienter, orienter, renseigner, prendre un message et le transmettre

Faire face aux interlocuteurs difficiles

Cas particuliers (selon les besoins des stagiaires) : faire une proposition commerciale, traiter une réclamation, annoncer une mauvaise nouvelle...

Gérer les priorités entre l'accueil physique et les communications téléphoniques