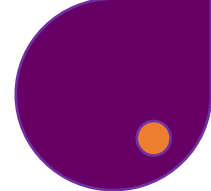


GÉRER EFFICACEMENT L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

**Nouveauté
2022**

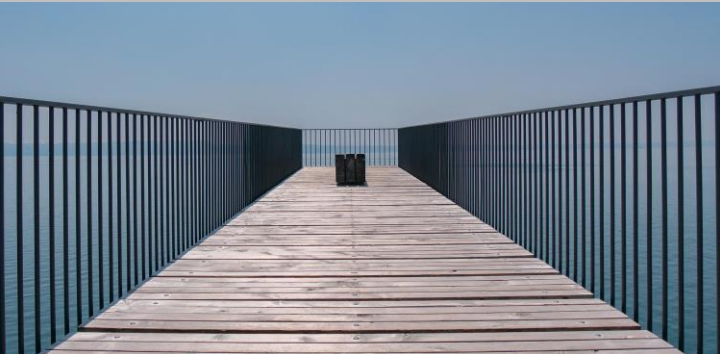


Public

- ◆ Toute personne qui souhaite améliorer ses relations, accroître son confort en situation d'accueil physique et/ou téléphonique et transmettre une image professionnelle

Prérequis

- ◆ Être en charge de l'accueil physique et/ou téléphonique dans l'entreprise ou l'organisation



Préambule

L'accueil, qu'il soit physique ou téléphonique, est la « vitrine » de l'entreprise. C'est pour cela que les personnes en charge de l'accueil donnent la première impression ; elles sont « en première ligne ». Chaque interlocuteur ou visiteur doit être mis dans les meilleures conditions possibles. Une belle adresse, un bel endroit ne suffisent pas ! L'accueil physique et téléphonique est déterminant pour l'image de marque.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Comprendre les enjeux et les exigences de l'accueil pour les interlocuteurs
- ◆ Valoriser la qualité de service et l'image de l'entreprise.
- ◆ Réussir l'accueil téléphonique et physique avec la méthode des 4 C
- ◆ Développer ses qualités de communicant pour faire face aux situations délicates

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Adopter la posture « accueil » dans leur quotidien
- ◆ Mettre en œuvre des automatismes pour pratiquer un accueil efficace
- ◆ Appliquer des méthodes et des techniques qui facilitent la satisfaction des interlocuteurs : répondre aux attentes, donner la « bonne » information, convaincre
- ◆ Traiter les situations délicates de l'accueil avec tact et diplomatie

Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

Programme

Séquence 1 – Comprendre les enjeux et les exigences de l'accueil pour les interlocuteurs

- 1.1 Identifier les 3 enjeux de l'accueil et les mettre en parallèle avec les besoins des interlocuteurs
- 1.2 Cerner les rôles de l'accueil : renseigner, conseiller, orienter

Exemples d'activités pédagogiques

*Ateliers en sous-groupe : « enjeux de l'accueil et actions » et « accueil : rôles et responsabilités »
Création d'une fiche mémo : les règles d'or*

#Séquence 2 - Valoriser la qualité de service et l'image de l'entreprise

- 2.1 Déterminer la place de l'accueil dans la relation de service
- 2.2 Faire son autodiagnostic sa charge de travail

Exemples d'activités pédagogiques

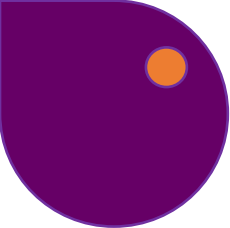
Réalisation d'un autodiagnostic « quel est mon profil au téléphone ? » avec débriefing : ce qu'il faut consolider et ce qu'il faut améliorer

#Séquence 3 - Réussir l'accueil téléphonique et physique avec la méthode des 4 C

- 3.1 C comme Contact : savoir créer le contact
- 3.2 C comme Connaître : s'intéresser à l'autre, savoir poser les « bonnes » questions
- 3.3 C comme Convaincre : argumenter
- 3.4 C comme Conclure : savoir prendre congé

Exemples d'activités pédagogiques

Exercice d'application des méthodes et mises en situation sur des cas réels



GÉRER EFFICACEMENT L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Durée

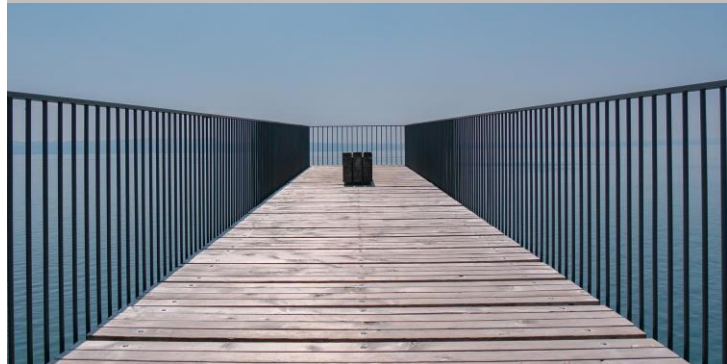
- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

Tarif

- ◆ 1200€ à 1500€ net* pour un groupe de 3 à 10 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



#Séquence 4 – Développer ses qualités de communicant pour faire face aux situations délicates

4.1 Traiter les situations délicates selon le profil de l'interlocuteur

4.2 Appliquer une technique qui favorise le dialogue et préserve la relation malgré la situation

Exemples d'activités pédagogiques : mises en situation sur des cas réels

Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz

Remise d'une bibliographie et de vidéos

En amont de la formation

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation qui permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Référente handicap :

Isabelle Thiefine - isabelle.thiefine@mirtain.com

Les + de la formation

Formation interactive comportant de multiples mises en situation d'accueil

Indicateurs de satisfaction

*Satisfaction globale : 97.5%**

*Expertise de la formatrice : 97,5%***

* Taux de satisfaction toutes formations confondues, des personnes formées et répondantes en 2021

** Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2022

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2022

Pour toute inscription et informations :

Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – elisabeth@mirtain.com



* Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires