



PROFESSIONNALISER L'ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE DES CLIENTS

Référence CLIACC03

Fiche de formation sur mesure

BESOINS DE L'ENTREPRISE

L'accueil téléphonique et physique est la première image que les clients ont de l'entreprise. Le collaborateur chargé de l'accueil est le premier interlocuteur des visiteurs ; excellente présentation sonore et visuelle, sourire, diplomatie, qualités relationnelles, facilités d'élocution et de compréhension, gestion du stress, etc. sont les compétences clés à acquérir.

Cette formation aux techniques de l'accueil téléphonique et physique est donc un investissement profitable à l'entreprise.

APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux participants les techniques pour bien accueillir au téléphone et physiquement les clients de l'entreprise. Elle professionnalise les techniques empiriques existantes.

Les participants y apprennent les repères, principes, techniques et méthodes d'expression orale, comportementales et d'attitude professionnels en accueil téléphonique et physique. Ils apprennent aussi à gérer les tensions courantes.



A l'issue, les participants reçoivent un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

- Acquérir durablement les bons réflexes et les bons comportements pour un accueil visiteurs optimal, téléphonique et physique ;
- Savoir mieux communiquer au téléphone et en face à face lors de l'accueil client ;
- Savoir projeter une image positive de l'entreprise en accueil ;
- Savoir gérer les situations délicates et les personnalités difficiles : savoir accueillir, informer, expliquer, conseiller, désamorcer, apaiser, etc.

Public concerné

- Assistantes, hôtes / hôtesse ;
- Tout collaborateur qui accueille les visiteurs de l'entreprise.

Prérequis

- Avoir les connaissances de base des principes de la relation client.

Durée

2 journées (14h).

Méthodes pédagogiques

- Démonstratives, magistrale et de découverte ;
- Nombreux exercices d'application.

Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : test de rédaction et quizz de positionnement ;
- En cours de formation : tests de rédaction intermédiaires et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant-formateur expert ;
- 8 participants maximum ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.
- Mises en situation d'accueil téléphonique physique ; débriefing en groupe ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte constante du contexte des participants ;
- Travail exclusivement sur le contexte et les problématiques des participants ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Les apports théoriques explicitent et complètent le travail spécifique ;
- A l'issue, les participants reçoivent :
 - ✓ Un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ;
 - ✓ Leurs enregistrements audios en référence future ;
 - ✓ Un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

MODALITES DES SESSIONS

Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-client.com

Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACT



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com

1. Accueil téléphonique

Les facteurs clés de succès d'un accueil téléphonique réussi

- Etat des lieux, réalités, avantages et inconvénients de l'accueil téléphonique
- Six clés de l'accueil téléphonique : disponibilité, technicité, clarté, continuité, confort, courtoisie
- Les étapes de la réponse au client
- Points d'attention et de support de communication téléphonique
- Utiliser la synergie des trois composantes de la communication interpersonnelle : oral, gestuel, verbal

Fondamentaux de la relation client : l'oral

- Prise de contact : présentations, rituels
- Oral : contrôle et utilisation du débit, de la diction, et des ruptures de rythme
- Articulation, expression et fluidité de l'expression orale
- Le verbal, le sourire, le ton, le débit, la formulation positive

Soigner le dialogue avec le client

- Compenser l'absence du canal visuel : savoir être explicite
- Travailler son écoute active
- Être proactive en entretien
 - Techniques de reformulation, d'exploration et de questionnement
 - Interruptions et verrouillages

Méthode, techniques et attitudes relationnelles

- Comment créer de l'empathie
- Comprendre les cadres de référence et situations personnelles

Faire du non verbal un atout

- Le langage non-verbal adapté à la communication par téléphone
- Postures physiques à adopter pour un impact positif sur la perception à l'autre bout de la ligne

Accueil et réponse à la demande

- SOPASA : grille de résolution de demande
- Faire exprimer et comprendre précisément
- Savoir orienter, conseiller, prendre le client en charge
- Proposer une réponse et la faire valider par le client
- Savoir conclure efficacement son appel.

Savoir gérer les situations délicates au téléphone

- De l'incompréhension à la tension
- Comment cadrer et structurer sa réponse
- Adopter un comportement orienté solution
- S'affirmer sans agressivité : les outils de l'assertivité
- S'appuyer en permanence sur les principes de négociation raisonnée d'Harvard

2. Accueil physique

Les facteurs clés de succès d'un accueil physique réussi

- Etat des lieux, réalités, avantages et inconvénients de l'accueil physique
- Six clés de l'accueil physique : disponibilité, technicité, clarté, continuité, confort, courtoisie
- Les étapes de l'accueil et leurs points clés
- Points d'attention et de support de communication physique
- Utiliser la synergie des trois composantes de la communication interpersonnelle : oral, gestuel, verbal

Les fondamentaux de l'expression orale en accueil visiteurs

- Prise de contact en accueil physique : présentations, rituels
- Oral : contrôle et utilisation du débit, de la diction, et des ruptures de rythme
- Articulation, expression et fluidité de l'expression orale
- Le verbal, le sourire, le ton, le débit, la formulation positive

Accueil et réponse aux demandes des visiteurs

- SOPASA : grille de résolution de demande
- Comment cadrer et structurer sa réponse
- Adopter un comportement orienté solution
- Faire exprimer et comprendre précisément
- Savoir orienter, conseiller, prendre le visiteur en charge
- Savoir conclure efficacement l'accueil

Soigner le dialogue avec le client

- Renforcer sa capacité d'écoute active : techniques
- Être proactif en entretien : techniques de reformulation, d'exploration et de questionnement
- Interruptions et verrouillages

Faire du non verbal un atout

- Utiliser la force du canal visuel pour créer une bonne première impression : clés du langage non-verbal
- Attitudes à adopter en accueil physique
- Comprendre les impacts des cadres de référence individuels dans la communication
- Le langage non-verbal adapté à la communication par téléphone
- Postures physiques à adopter pour un impact positif sur la perception en accueil
- Comment créer de l'empathie par le mirroring verbal et non verbal

Savoir gérer les situations délicates en accueil physique

- Savoir prendre en compte les « bagages émotionnels » antérieurs
- Savoir diffuser les malentendus, les incompréhensions
- Savoir désamorcer les tensions
- S'affirmer sans agressivité : les outils de l'assertivité
- S'appuyer en permanence sur :
 - Les principes de négociation raisonnée d'Harvard
 - Les règles de négociation émotionnelle

CONTACT



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com