

# OPTIMISER SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE <sup>C23</sup>

## Objectifs

- Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone
- Développer un esprit qualité de service et valoriser l'image de l'entreprise
- Apprendre à gérer les situations délicates
- S'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre

## Public Visé

Toute personne souhaitant maîtriser les fondamentaux de l'accueil client téléphonique et physique

## Durée

**14.00** Heures

**2** Jours

## Pré Requis

Pas de pré requis nécessaire

## Parcours pédagogique

### Savoir accueillir : se positionner avec justesse et positiver l'image de sa structure

- Comprendre les enjeux de l'accueil pour le client et pour l'entreprise / l'établissement
- Situer le rôle et les missions de l'hôte / hôtesse
- Comprendre les exigences et la rigueur des situations d'accueil : en face à face, au téléphone...
- Appréhender les nouvelles attentes des clients / usagers
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives

*Exercice pratique : Focus sur la notion de service : attendu, rendu, perçu ; identifier son abord de la relation client*

### Développer ses qualités de communicant : du savoir-faire au savoir-être

- Rappel sur les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie
- Utiliser un vocabulaire approprié pour transmettre des messages clairs et compréhensibles
- Comprendre l'importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire.
- Connaître les techniques d'écoute, le questionnement et la reformulation

*Exercice pratique : S'entraîner à avoir une formulation positive*

### Réussir son accueil téléphonique

- Connaître les spécificités de la communication au téléphone
- Communiquer efficacement à chaque étape
- Réussir le premier contact : décrocher rapidement et accueillir avec le sourire
- Se présenter et présenter l'entreprise
- Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.
- Travailler son langage
- Adopter une écoute active et questionner
- Adopter une attitude positive
- Renseigner ou réorienter
- Utiliser les bons mots pour : mettre en attente ; transférer l'appel ; orienter, prendre congé, conclure...
- Prendre un message précis et adapté aux besoins.
- Uniformiser la prise d'appel et la prise de message sur tous les sites
- Savoir questionner, reformuler et argumenter... Et préserver un contact convivial et efficace
- Gérer la relation téléphonique entrante et sortante
- Savoir conclure et prendre congé

*Exercice pratique : Jeux de rôles et simulations de situations d'accueil téléphonique.*

### Réussir son accueil physique

- Maîtriser les règles de communication appliquées à l'accueil physique
- Connaître les phases clés de l'entretien d'accueil
- Trouver les mots justes et avoir les attitudes adaptées à son interlocuteur
- Être à l'écoute du client : développer ses qualités d'observation, d'écoute active et d'empathie

CONSUL TEAM - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 93830410283

#### CONSUL TEAM

2 Rue de la Seyne - Centre d Affaires OPTIMUM - 83140 SIX FOURS LES PLAGES  
Tél. : 0494622484 - Site internet : [www.consul-team.fr](http://www.consul-team.fr) - e-mail : [contact@consul-team.fr](mailto:contact@consul-team.fr)  
SAS au capital de 2250 - N° TVA Intra. : FR11519631360 - Code NAF : 8559A

- Gérer les différentes situations d'accueil : orienter, conseiller, expliquer, informer
- Maîtriser son temps : savoir se rendre disponible ou faire patienter

*Exercice pratique : Mise en situation - garantir la qualité de service dans l'accueil physique*

#### Faire face aux situations délicates

- Répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles" : les mécontents, les agressifs, les confus, les bavards...
- Les spécificités de l'accueil des publics handicapés : son comportement, sa façon de communiquer.
- Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- S'affirmer et savoir dire non... tout en restant constructif et respectueux
- Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats.

#### Construire son PAC

- Construire son plan d'action : livret d'accueil client commun sur tous les sites de la société afin d'uniformiser les pratiques

## Les + métier

- Une formation participative ponctuée de nombreuses mises en situation et jeux de rôle à partir du vécu des participants

## Méthodes et moyens pédagogiques

- Entretiens & questionnaires préparatoires
- Apports théoriques avec un support papier ou par support dématérialisé
- Exercices pratiques & mises en situations
- Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues
- Présentation de la formation avec la mise en œuvre des moyens audiovisuels appropriés

## Qualification Intervenant(e)(s)

Un formateur expert en communication interpersonnelle

## Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation de la formation : Attestation d'assiduité et de réussite (Un contrôle de connaissance sera effectué à l'issue de chaque module)  
Suivi d'exécution : Emargement à signer sur notre plateforme EasySign  
Contrôle qualité : En fin de session, chaque stagiaire remplit un questionnaire d'évaluation de stage destiné à améliorer nos services dans une démarche qualité par le biais d'Eval'One.

## Modalités d'Accessibilité

Vous êtes porteur de handicap ? Nous sommes là pour répondre à vos besoins et soutiendrons votre parcours d'évolution professionnelle en adaptant nos formations. Contactez notre référent handicap au 04.94.62.24.84.

## Effectif

De 1 à 10 Personnes



Contactez-nous !

Sandra ARNIAUD  
Directrice

Tél. : 0623428204  
Mail : s.bellec@consul-team.fr