

OPTIMISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Vous voulez optimiser l'accueil et promouvoir une image positive dans votre structure ? Maîtriser et optimiser l'efficacité téléphonique ? Cette formation vous permettra d'améliorer et de développer vos capacités d'écoute, de compréhension et de savoir-faire, ainsi que d'apporter des « réponses ciblées » aux usagers.

■ Objectifs de la formation :

Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone. Développer un esprit qualité et valoriser son image. Organiser sa fonction « Accueil ». Développer les attitudes relationnelles, psychologiques et techniques. Apprendre à gérer les situations délicates.

■ Prérequis :

Aucun

■ Durée, horaires et lieux :

1 journée soit 7h soit de 9h00-13h00 / 14h00-17h00

Montpellier (34) / Nîmes (30) / Perpignan (66)

■ Moyens pédagogiques et méthodes utilisées :

Suivi et évaluation : Méthode active et participative

Énoncés théoriques - Exercices d'application - Le stagiaire est évalué en début et en fin de formation.

■ Public :

Professionnels Libéraux et leurs salariés



@oriffplr



■ **Contenu de la formation :**

Matin (9h – 13h)

- I- **SAVOIR ACCUEILLIR**
Comprendre les enjeux de l'accueil pour le client et pour l'entreprise
Appréhender les nouvelles attentes des clients
S'organiser pour concilier appels et accueil
- II- **DEVELOPPER SES QUALITES DE COMMUNICANT**
Rappel sur les fondamentaux de la communication interpersonnelle
S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie
Comprendre l'importance de la communication non verbale
Connaître les techniques d'écoute, le questionnement et la reformulation

Après-midi (14h – 17h)

- III- **REUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE**
Développer ses qualités d'observation, d'écoute active et d'empathie
Gérer les différentes situations d'accueil
Maîtriser son temps
- IV- **REUSSIR SON ACCUEIL TELEPHONIQUE**
Connaître les spécificités de la communication au téléphone
Réussir le premier contact
Savoir questionner, reformuler et argumenter
- V- **FAIRE FACE AUX QUESTIONS DELICATES**
Répondre et accueillir les interlocuteurs « difficiles »
Connaître les techniques de communications fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- VI- **COLORIMETRIE : MIEUX COMMUNIQUER AVEC LA METHODE DISC**
Identifiez votre style de communication et celui de votre interlocuteur, adaptez-vous à son profil DISC

■ **Modalités d'évaluation :**

Questionnaire en fin de formation sur les différents thèmes du contenu de la formation pour mesurer les savoirs et savoirs faire acquis des apprenants.

■ **Intervenant :**

Danielle Gourvès, Coach en développement personnel et Formatrice

**RENSEIGNEMENTS &
INSCRIPTIONS**

ORIFF-PL LR

Maison des Professions Libérales

285 rue Alfred Nobel

34000 MONTPELLIER

Téléphone : 04 67 69 75 14

Mail : formation@oriffplr.com



@oriffplr

