

# Accueil physique et téléphonique

**Public visé :** Toute personne devant réaliser un accueil physique ou téléphonique Aucun prérequis

**Durée :** 1 jours

**Heures :** 7 h

**Effectifs :** 8

**Délai accès :** Sur demande

**Prix :** 250 € / pers.

**Taux de validation :** 100 %

**Accessibilité :** Locaux accessible aux personnes en situations d'handicap. Pour toute demande particulière, nous contacter.

## Améliorez votre communication et votre posture professionnelle pour un accueil efficace et bienveillant.

### OBJECTIFS

Acquérir des capacités pour la maîtrise d'un bon accueil physique et téléphonique.

### DÉOUCHÉS

Sans objet

### ÉQUIVALENCES

Sans objet

### SPÉCIALITÉ

Accueil, hôtellerie, tourisme

### SANCTIONS VISÉES

Attestation de stage

### MOYENS MATÉRIELS ET HUMAINS

Théorie et pratique sous forme de jeux pédagogiques Support de cours Ecran interactif

### QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

Formateur ayant plusieurs années d'expérience dans le domaine

### MODALITÉS

QCM en fin de formation

## Programme

La gestion de son image : Se préparer psychologiquement et physiquement pour assurer une bonne qualité des échanges avec des personnes difficiles, accueillies au téléphone ou en face à face. –

Le verbal : Ecouter le dit et le non-dit. La voix : articuler, se faire écouter. Le bon langage au niveau de l'accueil : se mettre en empathie, les faits, les sentiments, les opinions et les intentions d'actions. –

Le non-verbal : Le visage et ses mimiques, le sourire, la gestuelle, la poignée de main, les attitudes. –

La bonne distance psychologique : Le décodage territorial. Les zones d'interaction. –

Le temps : Être concis. Être présent à soi, être présent aux autres. Prendre en compte le temps. –

la gestion de son stress : Identifier les différents types de stress professionnel, Les différents stress : positif et négatif, L'analyse des situations : quels sont les leviers possibles, comment agir, avec qui et avancer dans une dynamique constructive. Apprendre à vivre les situations de stress dans le confort. La gestion téléphonique : Développer les qualités de sa voix (élocution, ton, débit) et de son sourire. En réception d'appel : –

Accueillir, faire patienter, écouter, cerner les besoins, renseigner, saluer, –

Gérer des appels agressifs / impatience, incompréhension... En émission d'appel : –

Prendre contact, faire passer son message, prendre congé. –

Gérer des correspondants agressifs. La gestion en face à face : La prise en charge d'une demande simple : – Questionner, reformuler. La prise en charge d'une demande obligeant à quelques recherches : – Gérer la prise en charge pour bien écouter, rassurer. La prise en charge de personnes « non communes » : – Gérer la prise en charge pour bien écouter, questionner, clarifier et rassurer. Gestion de situations critiques : –

Impatience, agressivité, incompréhension ...