

## Accueil physique et téléphonique (8h)

**Public visé et Pré requis de la formation :** Toute personne devant réaliser un accueil physique ou téléphonique Aucun prérequis

**Durée :** 1 jours

**Heures :** 8 h

**Nombre maximum de places par session :** 8

**Délai d'accès à la formation :** Sur demande

**Prix :** 290 € / pers.

**Taux de validation :** 100 %

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

## Actions de formation

### OBJECTIFS

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

### DÉOUCHÉS

Sans objet

### ÉQUIVALENCES

Sans objet

### SPÉCIALITÉ

Accueil, hôtellerie, tourisme

### VALIDATION

Attestation de stage

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

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

### QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

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

### ÉVALUATION

QCM en fin de formation

## Contenu pédagogique

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 ...