Accueil physique et téléphonique

Public visé et Pré requis de la formation : Aucun
Conditions d'accès :Etre majeur

Durée : 1 jours

Heures : 7 h

Nombre maximum de places par session : 12

Délai d'accès à la formation : 15 jours avant le début de la formation

Prix : 250 € / pers.

Taux de satisfaction : 90%

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Formation et locaux accessibles aux personnes en situations de handicap. Afin de pouvoir vous accueillir dans les meilleures conditions, un contact avec notre centre de formation est impératif

Actions de formation

OBJECTIFS

Développer les compétences des agents d'accueil pour assurer un accueil physique et téléphonique de qualité. L'apprenant sera capable de maîtriser les techniques de communication, gérer les situations délicates et représenter positivement l'image de l'entreprise lors des interactions avec les visiteurs ou clients.

DÉOUCHÉS

Sans objet

ÉQUIVALENCES

Sans objet

SPÉCIALITÉ

Accueil, hôtellerie, tourisme

VALIDATION

Attestation de fin de formation

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Supports théoriques : présentations, support visuel.Cas pratiques : mises en situation, jeux de rôles.Évaluations : QCM, tests pratiques.Supports numériques :Vidéos pédagogiques montrant des situations de sécurité, des démonstrations de gestes techniques ou l'utilisation correcte d'équipements.Plateformes en ligne pour les révisions à distance et les tests d'évaluation des acquis.Supports ludiques : jeux de société adapté, serious game

QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

Professionnels expérimentés du secteur de la sécurité privée pour partager des retours d'expérience concrets.Encadrement individuel : chaque stagiaire peut bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour progresser à son rythme

ÉVALUATION

QCM, tests de connaissance à la fin de chaque module théorique.Évaluations pratiques des compétences sur le terrain avec des grilles d'observation précises si le scénario le prévoit

Contenu pédagogique

Séquence 1 : Les fondamentaux de l’accueil physique et téléphonique (1h30)Objectif intermédiaire : Comprendre l’importance d’un accueil de qualité et les attentes des visiteurs/clients.

- Contenu :
  - Rôle stratégique de l’accueil pour l’image de l’entreprise.
  - Rôles et responsabilités de l’agent d’accueil.
  - Premières impressions : l’impact du comportement et de la présentation.
  - Les bases de l'accueil téléphonique et physique : écoute, sourire, posture.

Séquence 2 : Techniques de communication pour un accueil réussi (1h30)Objectif intermédiaire : Acquérir les techniques de communication verbale et non verbale pour améliorer la qualité de l’accueil.

- Contenu :
  - Communication verbale : s’exprimer avec courtoisie et professionnalisme.
  - Importance de la communication non verbale : gestes, regard, attitude.
  - Adapter son discours aux différents interlocuteurs (clients, fournisseurs, etc.).
  - Techniques de reformulation pour clarifier les demandes et répondre de manière efficace.

Séquence 3 : Accueil physique et gestion des visiteurs (1h30)Objectif intermédiaire : Maîtriser les étapes clés pour organiser un accueil physique chaleureux et efficace.

- Contenu :
  - Accueil physique : salutation, présentation, prise en charge.
  - Gestion des flux de visiteurs (priorisation, rendez-vous).
  - Orienter et informer les visiteurs avec efficacité.
  - Gérer les situations imprévues ou les demandes non planifiées.

Séquence 4 : Accueil téléphonique et gestion des appels (1h30)Objectif intermédiaire : Appliquer les techniques spécifiques à l’accueil téléphonique pour offrir un service professionnel.

- Contenu :
  - Règles de base de l’accueil téléphonique : présentation, écoute active.
  - Gérer efficacement les appels multiples et les mises en attente.
  - Techniques pour gérer les appels difficiles (clients impatients ou mécontents).
  - Clôturer un appel avec professionnalisme et assurer le suivi.

Séquence 5 : Gestion des situations délicates et conflictuelles (1h)Objectif intermédiaire : Savoir faire face aux situations délicates lors de l’accueil, qu’il soit physique ou téléphonique.

- Contenu :
  - Identifier les tensions et désamorcer les conflits avec assertivité.
  - Techniques pour garder son calme face à des clients mécontents.
  - Adapter son discours et son comportement selon la situation.
  - Savoir orienter la personne vers un autre service si nécessaire.