

Professionaliser votre accueil client

-Référence: **IM-12**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Connaître les principes de base de la communication
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Décrypter l'autre pour mieux communiquer
- Lever les malentendus
- Construire une boîte à outils pour mieux communiquer

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Ce stage est destiné à tout collaborateur en contact avec le public et/ou utilisant le téléphone.

Programme

- **Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique**
 - Inventaire des contraintes.
 - Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de marque de la société.
 - Un impératif : offrir une première image positive de soi, du service demandé, de sa société.
 - Réflexion collective Travail en groupe sur les spécificités de l'accueil téléphonique.
- **Connaître les meilleures techniques de prise en charge téléphonique**
 - décrocher rapidement et accueillir.
 - Réussir le premier contact.
 - Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.
 - Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant et répercuter le message.
 - Pratiquer les techniques d'écoute active pour mettre en confiance et être certain d'avoir bien compris.
 - Assurer la prise en charge complète de l'interlocuteur.
 - Mise en situation Réussir le premier contact au téléphone.

- Débriefing en groupe.
- **Accueillir : règles de communication appliquées à l'accueil physique**
 - Savoir accueillir : se positionner, connaître son rôle et ses missions.
 - Les règles relatives à l'écoute et l'empathie.
 - Les règles relatives à l'observation.
 - Savoir questionner et reformuler.
 - Les moyens corporels de l'expression : gestes, postures, regards, sourire.
 - "Positiver" ses attitudes dans les moments délicats.
 - Accueillir le public handicapé : son comportement, sa façon de communiquer.
 - Sélectionner l'information à fournir à un public handicapé : l'accessibilité de l'établissement et des services.
 - Mise en situation Maîtriser les techniques de communication en situations d'accueil physique.
 - Débriefing en groupe.
- **Gérer les réclamations : la communication interpersonnelle**
 - La communication interpersonnelle : définition, techniques de base.
 - La communication verbale, paraverbale et non verbale.
 - L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement (comment les autres nous voient).
 - L'Assertivité : l'affirmation de soi.
 - La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi.
 - Désamorcer une situation difficile.
 - Les attitudes face aux réactions des autres : passivité, fuite, attaque, agressivité, manipulation, insinuation.
 - Exercice: Autodiagnostic : mesurer son niveau d'assertivité.
 - Mises en situations difficiles avec les clients.
 - Débriefing en groupe.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc