

<b>RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE</b>		<b>Catégorie</b>	ACC
		<b>Référence</b>	ACC 01
<b>Présentation</b>	Cette formation a pour but d'améliorer ses techniques d'accueil au téléphone ou en face à face et repérer les conditions d'un accueil réussi afin de valoriser l'image de qualité de l'entreprise	<b>Référence réglementaire</b>	
<b>Public</b>	Tout collaborateur ayant une fonction d'accueil du public	<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Durée</b>	14 heures ( 2 jours)	<b>Effectif</b>	Mini 05 Maxi 12
<b>Objectif</b>	<p><b>SAVOIR</b> : Prendre conscience de l'impact d'un accueil de qualité à l'accueil physique et téléphonique en termes d'image de l'entreprise</p> <p><b>SAVOIR FAIRE</b> : Mettre en œuvre un accueil de qualité par ses deux fonctions essentielles : la relation et l'information en développant des techniques de communication pour optimiser l'efficacité ;</p> <p><b>SAVOIR ETRE</b> : S'adapter à des situations délicates d'incivilités, de réclamations, d'interlocuteurs bavards ou d'insatisfactions</p>	<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Apports théoriques</li> <li>● Jeux de communication</li> <li>● Exercices techniques</li> <li>● Mise en application</li> <li>● Travail sur la voix</li> <li>● Séquences filmées caméra vidéo ou enregistrement audio</li> <li>● Debrief vidéo ou audio</li> <li>● Grille d'auto-évaluation avec critères définis en amont</li> </ul>
<b>Programme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Présentation de la formation et recueil des besoins et des attentes</li> <li>● Qu'est ce que l'accueil</li> <li>● Les préalables à l'accueil</li> <li>● Les fondements de la communication</li> <li>● Les techniques d'écoute</li> <li>● Les situations difficiles</li> <li>● L'agressivité et la régulation des tensions</li> <li>● Optimisation de l'accueil</li> </ul>		
<b>Validation</b>	Evaluation continue donnant lieu à la délivrance d'une attestation de formation.	<b>Liens utiles</b>	