Accueil Téléphonique

OBJECTIF DE LA FORMATION: Maîtriser la communication, les attitudes et l'organisation d'accueil afin de valoriser au mieux l'image perçue par les clients.

POINTS FORTS DE LA FORMATION: Excellente occasion d'échanger avec d'autres professionnels sur des problématiques communes
RÉSULTATS ATTENDUS: Permettre aux stagiaires l'apprentissage, l'entretien et le perfectionnement des connaissances
CERTIFICATION: Attestation de formation
DURÉE DE LA FORMATION: 14h
LANGUE: Français
ENCADREMENT FORMATEUR: Ordinateurs, vidéoprojecteur, Encadrement d'un formateur expérimenté, supports de cours (Mis à disposition par Formation Stratégique).
PUBLIC VISÉ: Toutes personnes voulant assurer ou assurant l'accueil et les renseignements auprès du public
PRÉ REQUIS: Parler et comprendre le français - Disposer d'un poste hiérarchique en relation avec une équipe
SUIVI - ÉVALUATIONS: Suivi et sanction de la formation : feuille de présence, attestation individuelle de fin de formation et avis post formation. Appréciation de l'acquisition des compétences et de l'atteinte des objectifs par le formateurs tout au long de la formation (exercices, quizz oral et écrits ...). Mesure de la qualité globale de la formation, de l'atteinte des objectifs et de l'impact sur la pratique professionnelle par le stagiaire : enquête de satisfaction à chaud
MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES: Tour de table de positionnement préalable afin de permettre au formateur de vérifier l'adéquation du parcours de chaque stagiaire et d'adapter son déroulé pédagogique. Alternance entre apports théoriques, exercices pratiques et analyse sur le terrain de l'environnement de travail des stagiaires
ACCESSIBILITÉ: Personne en Situation d'Handicap Bienvenue. Un accompagnement spécifique peut être engagé. Notre référent handicap est à votre disposition au numéro indiqué dans nos coordonnées.

LIEU DE LA FORMATION
Votre formation peut se dérouler sur votre site ou bien sur l'un de nos différents centres dans le Gard (30) et l'Hérault (34)
Formation Stratégique MONTPELLIER: 13 Rue de la garrigue 34130 Mudaison
Formation Stratégique ALES: 215, Chemin du Réservoir 30140 BAGARD
Formation Stratégique NÎMES CENTRE: 33 Rue Favre de Thierrens, 30000 Nîmes
Formation Stratégique NÎMES-CAVEIRAC: 231 Chem. du Sémaphore, 30820 Caveirac
INTRA entreprise: dans vos locaux ou selon convenance.

CONTENU DE LA FORMATION
Identifier les enjeux de l'accueil
Pour les clients : identifier ses attentes et exigences
Pour la société : renseigner, conseiller toutes demandes pour satisfaire le client pour montrer le professionnalisme de la structure
L'accueil représente l'image de la société
Comment réussir la première impression ? De l'arrivé du client à la prise de congé.
Les attitudes de prise en charge des visiteurs
Valoriser la présentation physique en adéquation avec l'entreprise
Le physique : style, esthétique
La voix : ton, politesse, sourire
Gérer les émotions et limiter le stress
Valoriser la présentation téléphonique
Présenter la société
Identifier le demandeur
Identifier la demande
Utiliser les mots qu'il faut pour mettre en attente, transférer l'appel ou orienter
Prendre un message
Comment agir face aux situations délicates ?
Garder son calme et maîtriser ses émotions
Prendre de manière positive toutes les remarques ou critiques