Professionnaliser l?accueil physique et téléphonique

Ref : 5-CO-ACTE

Prochaines dates

Aucune date pour le moment

Durée : 2 jour(s)

Objectifs

Gagner en aisance et en efficacité au téléphone ainsi qu?en face à face
Rendre ses échanges nettement plus professionnels
Mieux accueillir, conseiller, orienter le personnel et les visiteurs au téléphone et physiquement

Pré-requis

Toute personne en contact physique et / ou téléphonique avec la clientèle
Pas de pré-requis spécifique

Plan de cours

1. Connaître les règles de l'accueil physique
Définir les missions, fonctions et rôles de la personne chargée de l'accueil
Aménager l'espace accueil pour le rendre convivial et fonctionnel
Soigner sa tenue vestimentaire et son attitude
Connaître les différents types d'interlocuteurs (besoins, attentes, difficultés)
Comprendre l'importance du premier contact
Personnaliser l'accueil et se rendre disponible
Faire patienter, orienter le visiteur
Transmettre des informations claires
Utiliser un discours professionnel de l'accueil à la prise de congés
Prendre conscience de la façon dont on s'exprime et des difficultés de se faire comprendre
Développer ses facultés d'écoute, de reformulation et de contrôle, surmonter ses émotions

2. Communiquer par téléphone
Utiliser un vocabulaire adapté
Rester positif en toute circonstance
Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, flexibilité et disponibilité
Etre clair, structuré et précis
Utiliser la voix comme un outil : articulation, intonation, rythme, volume

3. Accueillir au téléphone
Identifier les cibles en réception d'appels
Connaître les étapes de l'accueil téléphonique
Traiter les appels entrants :filtrerfaire patienterorienterrenseignerprendre un message et le transmettre
Faire face aux interlocuteurs difficiles
Cas particuliers (selon les besoins des stagiaires):faire une proposition commercialetraiter une réclamationannoncer une mauvaise nouvelle...
Gérer les priorités entre l'accueil physique et les communications téléphoniques