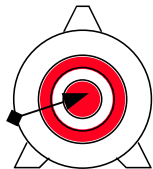


Stage : La qualité de l'accueil physique et téléphonique

Objectifs



Au terme de cette formation, les stagiaires seront capables de réaliser un accueil physique et téléphonique de qualité avec les techniques adaptées, une écoute active et en sachant désamorcer les comportements agressifs.

Contenu

Rappel du rôle et de la mission du personnel d'accueil

- Compréhension des enjeux
- Bien faire son métier
- L'impact de l'accueil sur l'ensemble de l'entreprise (image, ventes...)

Les fondamentaux de l'accueil physique

- Le protocole d'accueil : sourire, saluer, expliquer simplement, rassurer, faire patienter, prendre et donner l'information avec précision
- Comment développer son écoute active : l'impact de la reformulation - la qualité du questionnement - la communication non verbale – Dépasser les obstacles à la communication : interprétation, projection, identification

Les fondamentaux de l'accueil téléphonique

- La spécificité du téléphone : le sourire s'entend, saluer, expliquer simplement, rassurer, faire patienter, prendre et donner l'information avec précision
- Le verbal, le para verbal et le non verbal au téléphone
- Les mots, les phrases : les choses à dire, à ne pas dire
- Comment développer son écoute active au téléphone

Comprendre les processus de stress et d'agressivité

- Qu'est-ce que le stress ? Les inégalités face au stress
- La stress à l'accueil physique et téléphonique
- Compréhension des processus d'escalade de l'agressivité et de la violence
- Comment prévenir et contenir l'agressivité
- Comment gérer les personnalités « difficiles »

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, réalisation par les participants d'un programme pédagogique avec exercices d'application, utilisation du 'valiphone'©

Public

Toute personne en charge de l'accueil physique et téléphonique

Tarif

Tarif par personne 900,00 euros HT par personne pour 3 jours.
Tarif intra 4 500,00 euros pour 3 journées

Animateur

Un des formateurs du Cabinet Coheliance, spécialiste de l'accueil, de la vente et de la communication interpersonnelle

Organisation

3 journées en discontinu
Nous accueillons de 6 personnes à 8 personnes par session.

Dates et lieu

Coheliance 170, avenue Jean Jaurès 21000 DIJON
Ce stage peut être organisé en session intra entreprise

Inscription

Sur le site : www.coheliance.com

Contact

Christiane DELACRE 03 80 52 11 22