Mieux gérer mon accueil physique et téléphonique

Référence :
DEP012

Catégories : DEVELOPPEMENT PERSONNEL

LANGUE(S) :

EN FR

DURÉE :

1 JOUR(S)

ORGANISME DE FORMATION :

HAPPINESS CONSULT

OBJECTIFS

- Prendre conscience de ce qui fait la différence pour le client/visiteur en matière de qualité d'accueil
- Se présenter et présenter l'organisation de manière optimale, en face-à-face comme au téléphone
- Maîtriser les nombreuses spécificités et challenges de l'accueil téléphonique et face-à-face
- Savoir faire une remarque de manière constructive
- Traiter les demandes de manière proactive et positive
- Faire preuve de souplesse et d'efficacité face à l'imprévu

Personnes concernées: Toute personne dans les secteurs tertiaire et secondaire travaillant en contact direct avec la clientèle.

CONTENU

Les fondamentaux d'un accueil réussi

- L'accueillant: ambassadeur de l'image de marque - ses rôles clés
- Comprendre le rôle essentiel de la communication dans cette fonction
- Pourquoi est-ce si complexe de « bien communiquer »

Optimiser notre manière de communiquer

- Maîtriser l'art de l'écoute active

  - Le rapport et l'empathie
  - La puissance des bonnes questions
  - La reformulation

- Peaufiner la communication non-verbale (voix, posture, mimiques, gestuelle…) et verbale (exprimons-nous de manière précise et positive) pour atteindre plus facilement nos objectifs

La structure de l'intervention

- Se présenter et présenter l'organisation
- Accueillir l'interlocuteur
- Identifier

- Inviter son interlocuteur à s'exprimer
- Ecouter
- Poser des questions
- Reformuler la demande

- Traiter la demande
- Prendre congé et laisser une bonne image
- Les spécificités de l'accueil téléphonique

- Messagerie
- Ré-aiguillage de l'appel
- Prendre un message

Développer une attitude proactive

- Devancer les besoins des clients
- Faire remonter l'information
- Capitaliser sur les expériences vécues pour une amélioration continue de la qualité de service

Gérer les situations délicates

- L'assertivité – savoir prendre du recul pour agir plutôt que réagir
- Sortir de l'interprétation
- Désamorcer les comportements difficiles
- Les solutions aux conflits – méthode DESC
- Comment formuler une remarque constructive
- Comment dire non

PÉDAGOGIE

Méthode participative et interactive basée sur l'échange et le partage.

La situation réelle de chaque participant sert de base et d'exemple à la présentation et à l'utilisation des différents outils.

La méthodologie permet de mettre en commun les bonnes pratiques et les découvertes du groupe afin de trouver des solutions à des difficultés ou des questionnements.

Plan de mise en application individuel de court et de long terme établi par chaque participant à la fin de la formation.

PRÉREQUIS

/

Cette formation est disponible en formule intra-entreprise