

REUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DE L'ENTREPRISE



PARTICIPANT(S) :

Tout salarié en relation avec la clientèle.

ORGANISATION :

Durée : 10h soit 7,5h en distanciel + 2,5h de travaux intersession

Lieux : Classe virtuelle

INTERVENANT(S) :

Stéphanie Bouyer, consultante formatrice.

VALIDATION DE LA FORMATION :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder 33504 Libourne

Cedex

Tél : 05 57 25 40 40

campus@formation-lac.com

OBJECTIFS

Nature de l'action : Acquisition de compétences

Assurer un accueil physique ou téléphonique en développant l'image d'accueil et de service de l'entreprise

Découvrir et connaître les attitudes qui vont améliorer la relation avec le client dans le but de dynamiser l'image de l'entreprise

Développer les compétences techniques et relationnelles nécessaires à la prise en charge efficace des clients

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Dynamique pédagogique qui favorise l'engagement de chacun dans une vraie réflexion.

L'interactivité sera soutenue par l'alternance d'apports théoriques, d'analyse de pratiques et de partages collectifs des expériences.

CONTENU DU PROGRAMME

LES ENJEUX DE LA QUALITE DE L'ACCUEIL CLIENT POUR L'ENTREPRISE

ACCUEILLIR

Les bases de la communication : canaux de communication, assertivité, écoute active, VAKOG, reformulation

Accueillir et transférer un appel

Adapter la communication en fonction des profils comportementaux

GERER DES SITUATIONS DIFFICILES

Les comportements défensifs et leurs traitements : Méthode ECART

Traiter un désaccord sans altérer la relation : Méthode SORA + CPCS +

CQQCOQP

Maîtriser la communication positive pour renforcer la productivité

Les techniques qui favorisent la communication : Feedback, Questionnement

Traiter une réclamation

Répondre à une objection