

FORMATION

**Faites de votre personnel d'accueil le meilleur ambassadeur de
votre image de marque !**

2 jours de formation + suivi et coaching en option



Présentation

Public cible

Personnel d'accueil, agent de guichet, secrétaires et assistantes. Tout collaborateur en contact direct avec le public.

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
- 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

Format : 2 jours

Le programme sera pimenté d'exercices, de mises en situation, d'instantanés « team-building ».

Programme

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

-Donner une réponse (traiter la demande)

-Prendre congé

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

Savoir prendre du recul pour agir plutôt que réagir

Comment formuler une remarque constructive

Faire face à l'imprévu tout en souplesse

Dans la vie tout change tout le temps...

-Pourquoi le changement fait peur et pourquoi c'est normal.

-Les phases clés par lesquelles nous passons tous en cas de changement, identifier nos émotions et prendre conscience de nos besoins

-Apprivoiser cette peur du changement en pensant « opportunité », et en exprimant nos émotions et nos besoins

Les « plus » efficacité

-Une formule bout-en-bout

Nous vous proposons (en option) de compléter les bienfaits de la formation et de miser sur le long terme avec du coaching individuel et une session de supervision répartis sur quelques mois. Ces rencontres étalées dans le temps sont autant de rappels et de moyens d'augmenter votre retour sur investissement.



Les objectifs de la formation : révéler, compléter et renforcer les compétences. Il s'agit d'apporter la théorie et de l'appliquer lors de mises en situations.

Les objectifs du suivi en groupe/intervision et supervision : ancrer les compétences sur le long terme. Quelques semaines après la formation. C'est un moment propice à l'échange et au perfectionnement. C'est aussi l'occasion de réviser les points clés, de faire des rappels.

Les objectifs du coaching individuel : personnaliser et appliquer l'approche à partir de cas personnels concrets. La théorie devient alors très proche du terrain, ce qui en facilite l'acquisition.

-Des formateurs expérimentés et passionnés.

Nous travaillons avec des professionnels dotés d'une solide expérience du monde de l'entreprise (>15 ans) publique ou privée, et de leur spécialité. Par ailleurs, ce sont des passionnés qui transmettent avec enthousiasme leur savoir et leur savoir-faire.

-Trousse à outils riche et diversifiée

Interactivité, partage d'expériences, mises en situation, apport de modèles, fiches, outils concrets utilisables par le participant directement sur le terrain.

-Formation intra entreprise

Vous préférez que la formation se passe dans vos bureaux, sans vos collègues aient à se déplacer ? Demandez-nos tarifs. Nous pouvons même réaliser un programme sur mesure pour votre société

-Programmes sur mesure

Nous offrons différents degrés de personnalisation de nos programmes selon vos attentes et votre contexte afin de renforcer l'impact de votre formation et de votre investissement (en option). Consultez-nous, nous trouverons ensemble la solution la plus adaptée à votre contexte.

Les conditions financières

Nous proposons différents niveaux de personnalisation. Merci de nous consulter.