

# Professionaliser son accueil client accueil physique et téléphonique

Cours Pratique de 2 jours - 14h  
Réf : REL - Prix 2024 : 1 450€ HT

Bien accueillir un client, c'est déjà commencer à le fidéliser. Cette formation vous propose de développer et mettre en pratique les bons outils et les bonnes postures de communication pour rapidement identifier le besoin de votre client et y répondre de façon efficace et courtoise en situation d'accueil.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Connaître les principes de base de la communication

Mieux se connaître pour mieux communiquer

Décrypter l'autre pour mieux communiquer

Lever les malentendus

Construire une boîte à outils pour mieux communiquer

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

## TRAVAUX PRATIQUES

Mises en situations d'accueil en face-à-face et au téléphone.  
Autodiagnostic de communication, exercices de réflexion en groupe.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2021

### 1) Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique

- Inventaire des contraintes.
- Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de marque de la société.
- Un impératif : offrir une première image positive de soi, du service demandé, de sa société.

*Réflexion collective* : Travail en groupe sur les spécificités de l'accueil téléphonique.

### 2) Connaître les meilleures techniques de prise en charge téléphonique

- Décrocher rapidement et accueillir.
- Réussir le premier contact.
- Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.
- Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant et répercuter le message.
- Pratiquer les techniques d'écoute active pour mettre en confiance et être certain d'avoir bien compris.
- Assurer la prise en charge complète de l'interlocuteur.

*Mise en situation* : Réussir le premier contact au téléphone. Débriefing en groupe.

### 3) Accueillir : règles de communication appliquées à l'accueil physique

- Savoir accueillir : se positionner, connaître son rôle et ses missions.
- Les règles relatives à l'écoute et l'empathie.
- Les règles relatives à l'observation.
- Savoir questionner et reformuler.
- Les moyens corporels de l'expression : gestes, postures, regards, sourire.

## PARTICIPANTS

Ce stage est destiné à tout collaborateur en contact avec le public et/ou utilisant le téléphone.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- "Positiver" ses attitudes dans les moments délicats.
  - Accueillir le public handicapé : son comportement, sa façon de communiquer.
  - Sélectionner l'information à fournir à un public handicapé : l'accessibilité de l'établissement et des services.
- Mise en situation : Maîtriser les techniques de communication en situations d'accueil physique. Débriefing en groupe.*

#### 4) Gérer les réclamations : la communication interpersonnelle

- La communication interpersonnelle : définition, techniques de base.
- La communication verbale, paraverbale et non verbale.
- L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement (comment les autres nous voient).
- L'Assertivité : l'affirmation de soi.
- La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi.
- Désamorcer une situation difficile.
- Les attitudes face aux réactions des autres : passivité, fuite, attaque, agressivité, manipulation, insinuation...

*Exercice : Autodiagnostic : mesurer son niveau d'assertivité. Mises en situations difficiles avec les clients. Débriefing en groupe.*

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE  
2024 : 06 juin, 19 sept., 12 déc.

PARIS  
2024 : 30 mai, 12 sept., 19 déc.