L'accueil téléphonique et physique en 5 questions

Niveau : Initiation

Durée : 1,0 jour(s) soit 7,0 heure(s)

Public concerné :

Assistant(e)s, standardistes

Compétences pédagogiques :

A la fin de la formation, le bénéficiaire sera capable de :

- Etablir un lien positif avec les clients grâce à un discours approprié
- Désamorcer les tensions
- S’affirmer pour se protéger et défendre l’image de l’étude

Contenu :

Constitution du groupe

Qu’est-ce qu’une image professionnelle ?

Qu’est-ce qu’un accueil téléphonique et physique de qualité ?

- La définition de l’accueil
- Les attentes du client
- Le poste accueil téléphonique et physique

Quels sont les outils de communication ?

L’écoute
La reformulation
Les différentes questions

Comment gérer les tensions ?

Association INAFON – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

DELEGATION LILLE : 9 rue de Puébla 59000 LILLE
Tél. +33 3 20 15 98 75– Fax : +33 3 20 15 98 76– Courriel : lille@inafon.fr – Site : https://www.inafon.fr

- Le client exigeant
- Le client impatient
- Le client de mauvaise foi

Quel vocabulaire utiliser pour optimiser la relation physique et téléphonique ?

Conclusion et questions diverses

Prérequis

Aucun

Modalités d'exécution

Formation en présentiel ou Visioformation

Modalités pédagogiques

Type de formation : inter, intra ou commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en oeuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

Modalités techniques

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct, replay) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

Modalités d'encadrement

Association INAFON – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

DELEGATION LILLE : 9 rue de Puébla 59000 LILLE

Tél. +33 3 20 15 98 75– Fax : +33 3 20 15 98 76– Courriel : lille@inafon.fr – Site : https://www.inafon.fr

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

Modalités de suivi et appréciation des résultats

Emargement par les stagiaires participants et l'intervenant
Feuille d'émargement signée ou régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence

Evaluation à chaud à l'issue de la formation :
- un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;
- un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

Evaluation à froid à l'issue de la formation :
- 6 mois après la formation, une enquête en ligne est adressée au stagiaire et au commanditaire afin d'évaluer le transfert des acquis et des compétences en situation opérationnelle et de travail

Remise d'une attestation

Une attestation de fin de stage est remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation

Association INAFON – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

DELEGATION LILLE : 9 rue de Puébla 59000 LILLE
Tél. +33 3 20 15 98 75– Fax : +33 3 20 15 98 76– Courriel : lille@inafon.fr – Site : https://www.inafon.fr