

FORMATION ASSISTANT(e) : ACCUEIL - SECRÉTARIAT

L'accueil physique et téléphonique

SCR.03

PUBLIC CONCERNÉ

- Le service accueil

- Tout salarié susceptible d'accueillir un visiteur

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance entre exposés théoriques, questions/réponses et travaux d'application individuels et de groupe

- Questionnaires-tests avec autocorrection

- Jeux pédagogiques, études de cas, simulations enregistrées à partir des expériences de chacun

- Élaboration d'un Plan Personnel de Progrès

Recherche des axes de progrès techniques et comportementaux

Mise en application des nouveaux acquis

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1090€

Durée conseillée : 2 jours

Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1020€

Durée : 2 jours

Dates des sessions :

20/09/2010 - 21/09/2010

15/11/2010 - 16/11/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle

- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement

- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur

- Valoriser l'image de qualité de la société

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

- L'accueil physique

Le langage verbal

- Débit – Rythme – Intonation – Volume
- Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique

- Les règles de la communication réussie
- Le vocabulaire positif
- Le questionnement efficace et rassurant

Le langage non verbal

- Regard – Sourire – Mimiques – Silences
- La gestion de l'espace (la proxémie)
- La gestuelle et son décodage (orateur et participants)

- Les postures à adopter, les attitudes à éviter

- L'accueil téléphone

Le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel

La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle

Transférer un appel - Prendre un message - Mettre en attente - Gérer les doubles appels

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

- **Traiter les demandes**

Accueil et identification

Identifier le service attendu par l'interlocuteur

Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)

Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)

Énoncer un plan d'actions

Proposer une solution

Prendre congé

- **Maîtriser les situations fragiles**

La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)

La typologie des interlocuteurs

L'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)

Les fondamentaux de l'argumentation

L'objection (répondre aux objections)

Mieux contrôler ses émotions

Les 12 techniques de la gestion des tensions au téléphone