



# PROFESSIONNALISER SON ACCUEIL PHYSIQUE ET/OU TELEPHONIQUE

**OBJECTIFS :** Acquérir et mettre en pratique les techniques permettant d'améliorer la relation avec les clients de l'entreprise et l'efficacité et le professionnalisme dans la fonction d'accueil.

**PUBLIC :** Personnel chargé de l'accueil : secrétaires, hôtesse, standardistes, assistantes, etc.

**DUREE :** 21 heures

## PROGRAMME :

### L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL

Les conséquences du mauvais accueil.

Les dimensions de l'accueil et les conditions du bon accueil

### LES BESOINS DES CLIENTS

Le niveau des comportements et le niveau des besoins.

Appréhension du client comme "personne dans le besoin".

Besoins relationnels/ fonctionnels : comment les identifier voire les anticiper et les satisfaire.

### LES BASES DE LA COMMUNICATION

La nécessité de comprendre avant de répondre.

Le "code" et le "message".

L'importance de la relation.

Le verbal et le non verbal.

### L'EFFICACITE DE LA COMMUNICATION :

Les "outils" relationnels : le non verbal, l'interpersonnel, synchronisation et désynchronisation, ...

Les "outils" de la compréhension : « feed-back », écoute active, reformulation, empathie, ...

Les "outils" de l'expression : délivrer des informations claires, précises, concises et de s'assurer de leur compréhension, la nécessité de communiquer "sur mesure", l'importance des traces écrites.

### LA COMMUNICATION EN SITUATION D'ENTRETIEN

L'interaction dans la communication à deux : complémentarité et symétrie.

Approche systémique de la situation de communication à deux.

Le pouvoir d'influence : complémentarité des rôles et de l'interdépendance des comportements.

### LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

Les caractères spécifiques de l'"outil téléphone" et ses contraintes.

Les "signes vocaux" qui permettent de comprendre mieux et plus vite.

Travail spécifique sur l'expressivité vocale (rassurer, mettre en confiance, se faire comprendre, etc.).

Savoir filtrer, faire patienter, mettre en attente. Savoir orienter, renseigner.

Noter un message et le retransmettre, etc.

### LA MAITRISE DES EMOTIONS

Maîtrise des émotions, gestion du stress et le contrôle des situations difficiles.

L'analyse de la problématique. Comprendre la position de l'autre.

Travail spécifique sur des situations problématiques : demande confuse, désaccord, objections, comportement agressif, forte implication émotionnelle, nécessité de dire "non", etc.

### METHODES PEDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative incluant apports théoriques, jeux de rôles, mises en situation, vidéo, travaux de groupe. Travail sur la maîtrise corporelle et émotionnelle afin de bien gérer la relation à l'accueil et visant à favoriser la disponibilité face au public, notamment dans les situations de sollicitations constantes.

Retrouvez toute notre actualité sur [www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)

#### DRAC

SARL au Capital de € 7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 21 - APE : 8559A

Bureau et Centre : 27, Rue Achille René Boisneuf - 97110 Pointe à Pitre - Tél : 05.90.20.19.37 Fax : 05.90.68.30.36

Siège social et Centre : 15, Rue Frébault - 97110 Pointe à Pitre - Tél : 05.90.93.06.30 - Fax : 05.90.89.09.93