

LA FONCTION D'ACCUEIL

« La fonction accueil est une noble mission. Elle détermine l'image de l'institution pour le public qui n'aura peut-être pas d'autre interlocuteur que la personne du standard. »

Durée :	2 jours
Lieu :	en vos locaux
Calendrier :	à définir
Groupe :	de 5 à 15 personnes
Public :	toute personne en contact avec le public
Formateurs :	Catherine Le Lay , Pierre Belle, Marine Pansu

La formation propose de multiples exercices proches de l'entraînement de l'acteur aidant le participant à améliorer ses capacités à s'exprimer, à écouter, à accueillir avec le sourire, à mieux s'affirmer à l'accueil et à gérer les conflits.

Objectifs

- Valoriser les missions d'accueil et les rendre plus efficaces en donnant une bonne image de l'entreprise
- Renforcer son efficacité personnelle dans le cadre de la relation client en améliorant son écoute et la qualité du dialogue
- Améliorer ses attitudes, son contact, sa communication en face à face
- Avoir une attitude positive, savoir relativiser, prendre du recul
- Gérer ses émotions dans des situations déstabilisantes

Méthode pédagogique

- Jeu théâtral
- Entraînements actifs reposant sur des jeux de rôle inspirés des situations professionnelles des participants
- Apport théorique interactif et éléments d'analyse transactionnelle

Programme

- 1- LA COMMUNICATION ET L'ACCUEIL

Les fondamentaux de la communication orale :

- Langage et communication
- L'expression silencieuse : regard, mimiques, attitudes
- La notion de cadre de référence

- 2- LA QUALITÉ DE SERVICE

La perception de l'entreprise :

- L'entreprise et la qualité de service
- Portrait robot des clients
- Le service, un état d'esprit

- 3- PRÉSENCE ET EXPRESSION

Capacité à accueillir l'autre :

- Le « bonjour »
- Jeux de rencontres
- L'attention et intérêt à l'autre
- Confiance et affirmation de soi
- S'affirmer dans des situations d'expression

- 4- VOTRE IMAGE PERSONNELLE

Les premiers instants :

- La première impression
- La disponibilité
- Le sourire et la voix expressifs
- Le langage positif et professionnel
- Avoir les bons réflexes
- La règle des 3 C : Clarté, concision, courtoisie

Les différents types d'accueil

- 5- L'ACCUEIL PHYSIQUE

La structure d'un entretien d'accueil :

- La méthode Sourire : La découverte du client
- L'écoute active : la reformulation et le questionnement
- Prendre un message
- Salutations et remerciements

- 6- L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'absence du non-verbal ; comment compenser ? :

- Les fondamentaux de l'accueil téléphonique.
- Les règles du discours au téléphone : Clair ; concis et courtois.
- La voix expressive : le sourire audible.
- Choisir le rythme et l'intonation selon la situation.
- Le langage positif et professionnel.
- Structures de l'entretien téléphonique : accueil, questionnement, reformulation
- Le traitement de la demande : informez, solutionnez, transmettre, prendre un message.
- La conclusion l'entretien : résumez, salutations et remerciements.

Les situations d'accueil difficile

- 7- LA GESTION DES ACCUEILS DIFFICILES

En première « ligne » :

- La gestion de l'attente
- Faire face aux clients difficiles
- Sensibilisation à la gestion du stress
- Conclure un accueil difficile

- 8- L'ACCUEIL DU CLIENT MÉCONTENT

Une notion d'adaptation

- Établir des relations positives : les transactions
- Savoir dégager un climat constructif et personnalisé
- Savoir gérer son stress

- 9- SAVOIR DÉSAMORCER L'AGRESSIVITÉ

Gestion d'un désaccord ou d'une situation difficile :

- Un comportement adapté : l'objectivation
- L'écoute empathique et la reformulation
- L'affirmation argumentée
- Prendre congé en ayant sécurisé et rassuré