



L'accueil et le contact avec le public

Physique et Téléphonique






Cette notion de l'accueil est primordiale, car l'accueil est l'image de la structure. L'accueil est le premier contact, celui qui donne le ton. Il reflète l'attitude de l'organisme à l'égard du client, de l'usager, du patient selon votre secteur d'activité... C'est à travers l'organisation de l'accueil que se forgera l'identité de la structure, indépendamment de la qualité de ses autres services : si l'accueil est mauvais, l'image de la structure en pâtira certainement. Rappeler régulièrement les procédures à suivre est la première façon de faire de l'accueil une responsabilité collective.

Les chiffres ont de quoi donner le frisson aux entreprises : 69 % des clients sont mécontents de la qualité des centres d'appels...

L'accent sera mis ici sur le moyen de rendre opérationnelles ses connaissances et compétences techniques grâce à une optimisation relationnelle et communicationnelle. La notion d'accueil sera abordée sur l'aspect le plus délicat et si souvent difficile à mettre en œuvre : la qualité humaine de l'accueil.

OBJECTIFS

-  Sensibiliser aux enjeux de la qualité de l'accueil.
-  Renforcer la qualité relationnelle de l'accueil physique et téléphonique.
-  Adopter un comportement adapté et des techniques ajustées.

PROGRAMME

Présentation du contexte et des spécificités du métier

Détermination d'objectifs

Comprendre les principes de communication et de l'accueil

Emetteur et récepteur
Verbal, para verbal et non verbal
La perception et les 3 traitements de l'information : sélection, distorsion et généralisation
Spécificités de l'accueil physique et téléphonique

Pratiquer les techniques adaptées (accueil physique et téléphonique)

L'écoute active
Identifier son visiteur et adapter son accueil
La voix
Les attitudes et comportements à adopter pour être un professionnel de l'accueil

Utiliser un langage efficace

La reformulation
Le questionnement
Le vocabulaire

Accueillir dans une relation de qualité et de service

Recevoir bien et le plus rapidement possible
Gérer les situations difficiles, les conflits et l'agressivité

Réussir l'accueil dans le respect de la « charte »

Respecter les conditions nécessaires pour bien tenir son rôle
Agir dans le respect des valeurs de la structure
Respecter les engagements face aux usagers

PUBLIC

personnels assurant un service d'accueil ou d'accompagnement

PEDAGOGIE

Les techniques et outils utilisés sont issus essentiellement de la PNL, et de l'analyse transactionnelle.

Méthodes pédagogiques par exposés, exercices, mises en situations et jeux de rôle, débats et clarifications de modèles théoriques.

Remise de supports pédagogiques.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : commissaire aux comptes, sophrologue, médecin, chanteur d'opéra, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, policier, etc...

