



L'accueil physique et téléphonique



SUPER **S**.com
FORMATION

Titre du stage	L'accueil physique et téléphonique
Contexte d'évolution	<p>De nos jours l'accueil physique et téléphonique des clients ou des administrés est devenu un enjeu majeur. Bien que paraissant anodin, l'accueil est la première expérience avec l'entreprise, c'est un poste qui est la vitrine de l'entreprise ou de la Collectivité. On y perçoit immédiatement la culture, l'ADN, la compétence et la motivation de ceux qui y travaillent.</p> <p>De nombreuses marges de progrès sont possibles pour ceux qui assurent ce poste :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Travailler ses compétences relationnelles. ➤ Placer le client au centre du service ➤ Améliorer la rapidité de la prise en charge. ➤ Personnaliser la relation client ou usager. ➤ S'impliquer entièrement et de manière pertinente. ➤ S'adapter en permanence aux évolutions.
Objectifs de formation	<p>Être capable de :</p> <p>Traiter les appels entrants et accueillir du public en présentiel en même temps</p> <p>Identifier rapidement un interlocuteur, le rassurer et le valoriser</p> <p>Gérer des interlocuteurs difficiles</p> <p>Gérer des demandes et des situations complexes</p> <p>Gérer ses émotions en face à face et au téléphone</p> <p>Anticiper et agir face à des conflits</p> <p>Maitriser les incivilités et les débordements.</p>
Contenu pédagogique	<p>Traiter les appels entrants et accueillir du public en même temps</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les spécificités de la communication téléphonique. Tout ce qui passe inconsciemment : respiration, sourire, agressivité dans la voix, bruits de fond. • Avoir l'état d'esprit idéal pour accueillir. • Aménager son poste de travail pour être efficace. • Optimiser toutes les fonctions techniques de l'appareil et du comptoir. • Les accessoires indispensables (casque) et signalétique. • Les outils d'orientation et de conseils qu'il faut avoir constamment sous la main. • La gestion des appels et des visites entrantes et sortantes. • Savoir se présenter et représenter son service, son entreprise. • Utiliser les bonnes formules professionnelles adaptées.

- Représenter et incarner personnellement l'entreprise pendant quelques instants et orienter.
- Filtrer les appels avec diplomatie et efficacité.
- Connaître les circuits d'information dans l'établissement.

Identifier rapidement un interlocuteur, le rassurer et le valoriser

- Identifier un interlocuteur au bout du fil et lui communiquer le sentiment qu'il est reconnu et compris.
- Repérer la mentalité dans laquelle il se trouve et s'y adapter.
- Faire patienter sans faire attendre.
- Gérer les attentes musicales et leurs règles.
- Maîtriser la reprise d'un appel en attente.
- Prendre un message de façon claire, concise et complète.
- Veiller le bon transfert des informations.
- Parler avec des mots valorisants et positifs.
- Maintenir un bon climat relationnel avec l'appelant ou le visiteur.

Gérer les interlocuteurs difficiles en présentiel et au téléphone

- Repérer les types d'interlocuteurs difficiles : les agressifs, les mécontents, les impatientes, les angoissés, les susceptibles et les bavards.
- Connaître et maîtriser la gamme des comportements adaptés.
- Traiter un mécontentement. Le laisser s'exprimer avec calme.
- Éviter de l'aggraver par la contradiction ou l'agressivité.
- L'écoute active et la compréhension des demandes cachées.
- Répondre au problème de fond et gérer les sentiments d'insécurité.
- Désamorcer une tension, une inquiétude ou une colère latente.
- Entendre ce qui n'est pas dit.
- Déjouer les manœuvres d'intimidation, de manipulation ou de séduction.

Gérer des demandes ou des situations complexes.

- Canaliser un interlocuteur bavard ou insistant.
- Savoir prendre congé sans vexer et mettre fin avec tact à une conversation qui s'éternise inutilement.
- Savoir se débrouiller seule au téléphone dans les situations difficiles et en l'absence du responsable concerné.
- Concilier le standard téléphonique et l'accueil physique.
- Le traitement simultané de plusieurs appels et/ou de plusieurs visiteurs.

- Exploiter les problèmes rencontrés.
- Émettre des suggestions à ses responsables dans le but d'améliorer le service
- Faire évoluer son poste vers celui d'une fenêtre d'observation constructive sur l'établissement et sur l'image qu'il donne.

Dominer ses émotions, accueillir, conseiller, et orienter

- Comprendre et maîtriser son processus personnel d'anxiété et ses origines.
- Les sources de l'anxiété individuelle et collective dû au manque d'information.
- Discerner les origines de la peur, de la frustration, de la violence et de la colère.
- Savoir éviter, si c'est possible, les situations gâchettes et les engrenages qui dégènèrent.
- Comment se préparer aux affrontements quand il n'est plus possible de les éviter. L'établissement anticipé d'une stratégie offensive et/ou défensive ; d'une marge de manœuvre. Les techniques de relaxation et de décompression rapide. L'art de transformer le stress en source d'énergie ; la frustration possible, en créativité ; l'inquiétude, en réceptivité.
- Au cœur de l'affrontement. Évacuer la pression intérieure par d'autres canaux que celui de l'agressivité. Le sens de l'humour et sa magie. La verbalisation intelligente et ses miracles. Oser parler de soi en toute sincérité.

Prévenir et gérer différemment, différents types de publics possibles

- Les impatients, les frustrés, les révoltés, les rebelles, les provocateurs ; les revendicatifs ; les accusateurs ; les manipulateurs ; les saboteurs ; les incontrôlables.

Faire face aux demandes et aux agressions du quotidien

- Développer une attitude professionnelle face aux incivilités.
- Maintenir la bonne distance sociale.
- Eviter la colère, les violences, les interpellations personnelles.
- Savoir traduire des demandes simples et les reformuler.
- Donner une orientation et conseiller.
- Savoir suggérer des choix sans s'imposer.
- Ecourter poliment un entretien qui s'éternise.
- S'affirmer sereinement dans le Oui autant que dans le Non.

Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du formateur et du programme • Présentation et écoute de chacun et des besoins • Apports didactiques pour apporter des connaissances communes • Mises en situation de réflexion en petite équipe par thème • Pédagogie et dynamique interactive pour avancer sur le sujet. • Apports de méthodes nouvelles, principes et règles applicables. • Partage d'expériences et d'échanges en sous-groupes en équipe • Diagnostic et positionnement de chacun et perspectives de progrès • Modélisation des savoirs faire et renforcement de la mentalité adaptée aux nouveaux outils présentés et adaptés et acceptés d'un commun accord • Motivation et émulation du groupe. • Présentation au PowerPoint. • Atelier de production
Modalités d'évaluation	<p>Questions – réponses – Partage en groupes – QCM.</p>
Les +	<p>Les stimulations et les découvertes de ces 2 journées, permettront aux participants de prendre confiance pour accueillir simultanément des personnes que ce soit au téléphone ou en présentiel. Utiliser de nouvelles méthodes et stratégie pour mieux travailler dans cette fonction.</p> <p>Les deux journées seront construites et animées en tenant compte des expériences concrètes des participants, de leurs questionnements et des suggestions évoquées et des décisions pouvant être prises sur place d'un commun accord.</p>
Public ciblé	<p>Agents ou employés exerçant ou devant exercer l'accueil.</p>
Pré-requis	<p>Compréhension des notions basiques de ce qu'implique l'accueil et les relations humaines.</p> <p>Avoir de bonnes dispositions pour s'ouvrir aux autres et se remettre en question et vouloir progresser.</p> <p>Une expérience du travail et une volonté de progresser sont appréciées.</p> <p>Avoir une expérience de l'accueil ou démarrer cette activité.</p>
Spécificités	<p>Un test de personnalité orientée « Diagnostic de mes attitudes d'accueil et d'affirmation » est proposé à chaque participant et partagé en groupe pour ceux qui le souhaitent.</p> <p>Un livret pédagogique sera remis à chaque stagiaire sur le thème traité.</p>

	Le déroulement pédagogique étant bien horodaté, le formateur se réserve le droit de l'adapter au dernier moment, selon les besoins qu'il percevra durant la formation, et cela dans le but d'augmenter la congruence de la formation avec les besoins des stagiaires. Il sera tenu compte d'une adaptation des débuts et fin des horaires de la formation pour s'adapter au rythme choisi en commun.
Durée	2 journées de formation dynamique et interactive en présentiel ou à distance.
Dates	Selon votre convenance.
Prix	1450 euros net exonéré de TVA pour les 2 jours de formation.
Lieu	Salle équipée ou autre lieu à définir.
Intervenant	Pierre Bagnoly – Formateur intervenant spécialisé dans l'accueil et les relations humaines depuis 2000 sur des formations en inters et en intra. Diplômes : Master 2 en Gestion des Entreprises – Master 2 en Sciences Humaines. Diplôme Universitaire de formateur. 13 000 professionnels formés dans le cadre de la formation continue.
Référence du stage	L'accueil physique et téléphonique - SF – ACC 2. MAJ : 22.02.2021
Contact ©	Pierre Bagnoly 06 62 26 66 67 contact@bagnoly.com - www.bagnoly.com