

# REUSSIR SON ACCUEIL par téléphone et en face-à-face

Optimiser l'accueil téléphonique et en personne pour offrir une expérience client de qualité

MAJ :

## » PUBLIC CIBLE :

Personnes en situation de déficience visuelle importante ou complète souhaitant apprendre la prise en charge de l'accueil téléphonique et physique dans une entreprise ou organisation

## » MODALITÉS D'ACCÈS :

Sur demande

## » DÉLAIS :

2 semaines

## » DURÉE :

12 heures

## » FINANCEMENT :

Sur devis

## » ENCADREMENT :

Formation assurée par un formateur spécialisé en communication et accueil client

## » MÉTHODES :

- Learning Management system
- Présentiel
- Synchrone

### Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Comprendre les principes de base de l'accueil téléphonique et en face-à-face
- Maîtriser les techniques de communication verbale et non-verbale
- Adapter son discours et son attitude selon le contexte et le public
- Gérer les situations difficiles et les réclamations de manière professionnelle
- Optimiser la qualité de l'accueil pour fidéliser les clients
- Connaître les bonnes pratiques pour maintenir une relation positive avec les clients

### Programme de la formation :

#### 1. Introduction à l'accueil client

Les enjeux de l'accueil téléphonique et en face-à-face, l'importance de la première impression et les différents types d'accueil en fonction du public et du contexte

#### 2. Les principes de la communication efficace

- L'écoute active et ses applications
- Savoir poser les bonnes questions
- Le rôle du langage verbal et non-verbal dans l'accueil
- Adapter son ton et son rythme de parole

#### 3. Les techniques d'accueil au téléphone

- L'importance de la voix et de l'attitude professionnelle au téléphone
- Accueillir, orienter et répondre aux demandes des clients par téléphone
- Gérer les appels entrants et sortants avec efficacité
- Rédiger des messages clairs et pertinents
- Gérer les appels difficiles (client mécontents, demandes complexes...)

#### 4. Les techniques d'accueil en face-à-face

- L'importance du sourire, du regard et de la posture
- Adapter son discours en fonction du client
- Accueillir une personne et la guider efficacement dans les locaux
- La gestion du temps et des priorités au comptoir ou à l'accueil

#### 5. La gestion des situations complexes et des réclamations

- Techniques pour désamorcer une situation tendue
- Savoir rester calme et professionnel face à des clients mécontents
- Trouver des solutions concrètes et adaptées aux demandes des clients



## **6. Optimisation de l'accueil pour fidéliser les clients**

- Les éléments clés pour transformer un simple accueil en une expérience positive
- Comment renforcer la relation client dès le premier contact
- Créer une atmosphère de confiance et de bien être

## **7. Pratiques à éviter et comportement à adopter**

- Les erreurs courantes dans l'accueil téléphonique et physique
- L'importance de la cohérence entre l'image de l'entreprise et l'accueil

### **Prérequis :**

- Comprendre et écrire le français
- Avoir un bon relationnel et être à l'aise avec la communication interpersonnelle
- Maîtriser l'utilisation du téléphone et des lecteurs d'écran comme NVDA ou JAWS ainsi que ZoomText

### **Moyens pédagogiques et techniques :**

- Approche interactive avec mises en situation pratiques
- Exercices basés sur des scénarios réels pour ancrer les bonnes pratiques
- Études de cas pour analyser des situations d'accueil réelles et leurs solutions
- Support visuel et auditif pour illustrer les techniques et les stratégies
- Distribution d'un support de cours détaillé à chaque participant

### **Suivi et évaluation :**

- Évaluation initiale pour mesurer le niveau de départ
- Exercices et corrections tout au long de la formation
- Évaluation finale pour valider l'acquisition des compétences
- Suivi personnalisé et possibilité d'adaptation du parcours si nécessaire