

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET
COMMUNICATION

L'accueil professionnel physique et téléphonique



Date de dernière mise à jour 01 avril
2021

Durée et organisation

Durée 2 jours

Lieu | Date

Au moins une session de formation est proposée chaque année, sur au moins l'un de nos sites en Bretagne : Brest, Bruz/Rennes, Lorient, Plérin/Saint-Brieuc, Quimper, Redon, Vitré.

Objectif de la formation

À l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- ▶ Assurer un accueil de qualité en développant ses techniques relationnelles en cohérence avec les attendus de l'entreprise en matière d'image
- ▶ Développer son aisance relationnelle au téléphone
- ▶ Valoriser son rôle et agir avec efficacité

Programme

La fonction accueil

- ▶ Le rôle et les responsabilités du personnel d'accueil
- ▶ Les aptitudes personnelles
- ▶ Les attentes des clients
- ▶ Le sens du "service" : réactivité, état d'esprit constructif

Admission

Public

- ▶ Tous publics : salariés, demandeurs d'emploi, ...

Pré-requis d'entrée en formation

Maîtriser les savoirs fondamentaux.

Modalités et délais d'accès

Modalités

Inscription et signature de la convention de formation

Délais d'accès

Formation proposée pour minimum 1 session par an. Les inscriptions sont acceptées jusqu'à la semaine précédent le démarrage de la formation.

Parcours adaptés

Adaptation possible du parcours selon profil du stagiaire

Handicap

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre). En savoir +, contacter notre référent handicap : **ICI**

Coût

720 € HT

Modalités et moyens

- ▶ L'image de marque de l'entreprise

L'expression et la communication

- ▶ La qualité de la voix
- ▶ La précision du langage
- ▶ L'écoute, la reformulation
- ▶ Les expressions positives

L'accueil au téléphone

- ▶ Comment s'annoncer ?
- ▶ La prise en considération de l'interlocuteur
- ▶ La notion de climat relationnel
- ▶ L'identification de la demande
- ▶ La mise en relation avec la personne ressource
- ▶ Les formules d'attente
- ▶ La gestion des priorités

Les comportements de prise en charge

- ▶ La présentation des produits et des services
- ▶ La prise de message, sa transmission, son suivi
- ▶ La proposition de solutions
- ▶ La prise de congé
- ▶ Le suivi

Le traitement des situations difficiles

- ▶ Le correspondant absent
- ▶ Les erreurs d'orientation
- ▶ Les demandes imprécises
- ▶ Les bavards, les impatients, les agressifs

L'organisation de l'accueil

- ▶ Les outils d'organisation
- ▶ Les renseignements à diffuser
- ▶ Le répondeur téléphonique, la télécopie, la messagerie électronique
- ▶ La gestion des tâches annexes

Indicateurs de performance

- ▶ **Satisfaction stagiaire :**



100 %

- ▶ Nombre d'apprenants formés : 20 salariés formés en Efficacité professionnelle/Commerce en 2021 (167 heures de formation)

Pour obtenir des données précises, merci de contacter notre service **Qualité**.

Indicateurs mis à jour le 26/09/2022

pédagogiques

Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel avec alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques pour ancrer les apprentissages et/ou en distanciel pour certains modules.

Moyens pédagogiques

Salles de formation équipées et plateaux techniques adaptés et aménagés d'équipements spécifiques.

Équipe pédagogique

Formateurs experts titulaires au minimum d'un BAC+2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine, professionnels du métier, responsable de formation, direction de centre, conseillers formations, référent handicap, équipe administrative

Modalités d'évaluation et d'examen

QCM et/ou grille d'évaluation et/ou travaux pratiques

Validation

Remise d'une attestation de compétences

Contacts

Contactez votre conseiller•ère inter :

- ▶ DPT 22-29 | **Nadia LE CHANU** | 02 96 58 69 86
- ▶ DPT 35-56 | **Corinne PRIGENT** | 02 96 58 07 27
- ▶ Vitré | **Katia CANTIN** | 02 99 74 11 89

Témoignages

”

Je me suis rendu compte que mon langage n'était pas assez convivial et qu'il fallait que j'ai une approche plus humaine de mes interlocuteurs

”

Christian - Administration publique

”

Je vais améliorer ou changer certains automatismes. J'ai aussi découvert d'autres méthodes de réponses

”

Cathy, secteur naval