

# Accueil physique et téléphonique

**Objectifs pédagogiques :** être capable d'accueillir en face à face et de réceptionner les appels téléphoniques, être plus à l'aise dans la communication et donner une image positive, connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle, mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur.

**Pré-requis :** aucun

**Public visé :** toute personne susceptible de faire de l'accueil physique et téléphonique de façon permanente ou ponctuelle

**Programme :**

**1<sup>er</sup> jour : L'accueil physique**

- Introduction : La notion d'accueil physique

Bien accueillir physiquement, qu'est-ce que c'est ?

Bien accueillir, c'est important

Le metteur en scène c'est vous

Le décor : l'entreprise

Les acteurs : un personnel accueillant

- Appréhender la communication en situation professionnelle et en situation d'accueil

▪ **Quelques généralités sur la communication :**

Emetteur-récepteur

Communication à sens unique ou à double sens

La déperdition dans la communication

L'entonnoir de la communication

La proportion du verbal par rapport au non verbal.

### ▪ **La communication verbale :**

Le choix des mots (spécifiques ou généraux, concrets ou abstraits, les généralisations, les distorsions, les omissions, les opérateurs modaux)

Les différentes sortes de questions (ouvertes, fermées, alternatives, relais, miroir),

Le silence,

L'écoute

La reformulation

### ▪ **La communication para-verbale**

La voix, le ton, la vitesse, le rythme, l'intonation,

### ▪ **La communication non verbale :**

La règle des 4 x 20

Le positionnement dans l'espace, l'attitude générale (le look), les attitudes, les tics, les gestes (la poignée de main),

Les expressions du visage,

Le regard : les clés d'accès oculaires,

La synchronisation

La congruence.

### **Les qualités d'un « bon » communicant :**

L'écoute active

L'empathie

L'affirmation de soi ou assertivité.

## Appréhender les techniques fondamentales de l'accueil physique en entreprise

- Connaître les différentes étapes de **l'accueil physique**
- Identifier le service attendu par son interlocuteur

- Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute ou écoute active)
- Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- Engager une action en fonction de la demande de son interlocuteur
  - Annoncer un rendez-vous, informer, orienter, prendre un message, etc.
- Prendre congé avec méthode et professionnalisme

## Identifier et maîtriser les situations inconfortables dans le cadre de l'accueil

- En quoi mon comportement peut-il générer une situation délicate ?
- Identifier les différents profils de ses interlocuteurs
- Comprendre les techniques fondamentales permettant de gérer une personne agressive à l'accueil
- Mieux contrôler ses émotions et prendre du recul
- Savoir gérer son stress et ses émotions en toute situation

### 2<sup>ème</sup> jour : L'accueil téléphonique

Introduction : Les spécificités de la communication orale au téléphone.

Le téléphone reste aveugle.

Importance du verbal et du non verbal.

Les mots, la voix, le langage, le sourire

Le téléphone, outil de communication

- La communication para verbale : La voix

le débit, le rythme, le ton, la vitesse, le volume, l'articulation, ....

- La communication verbale : Les mots

- Le vocabulaire.
- Les règles de courtoisie.
- Les mots noirs et les expressions négatives.

Les outils de la communication :

- Les différents types de questions.
- L'écoute active.
- La reformulation.

**Réceptionner un appel** : Les 5 étapes de l'accueil téléphonique

Décrocher rapidement

Se présenter

Identifier son interlocuteur

Comprendre sa demande

Renseigner ou orienter

**Filtrer efficacement**

**Transférer un appel**

**Prendre un message**

### **3<sup>ème</sup> partie : Les techniques pour traiter les difficultés rencontrées**

- Les réclamations,
- Les objections.
- L'agressivité,
- Le conflit.

#### **Méthodes pédagogiques :**

- Exposés théoriques
- Tour de table
- Sous-groupes
- Jeux de rôle

**Durée : 2 jours soit 14 heures**

#### **Dates :**

en inter voir le planning

en intra nous contacter

#### **Modalités d'évaluation : QCM**

Bilan pédagogique à la fin de la formation

Attestation de fin de formation délivrée

Taux de satisfaction : 96%

**Accessibilité aux personnes handicapées :** nous contacter

**Tarifs** : voir dans onglet tarifs

Nathalie HOURDEBAIGT 3 rue du Docteur Charles Nogaret 64270 SALIES DE BEARN

Mobile sur tout le sud de l'Aquitaine 64 et 40 : Pau, Bayonne, Oloron Sainte Marie, Mauléon, Saint Palais, Navarrenx, Sauveterre de Béarn, Orthez, Peyrehorade, Dax, Mont de Marsan, et l'ouest de Midi Pyrénées 65 : Lourdes, Tarbes,....

SIRET 799 174 354 00032

Code APE 8559A Formation continue d'adultes

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75640444064 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine

Organisme de formation certifié Qualiopi pour les actions de formation