

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE



Programme

Objectifs

- Accueillir, orienter, renseigner les correspondants téléphoniques afin de Favoriser la mise en relation des personnes et la communication interne et externe, en contribuant au développement d'une image positive de l'entreprise.
- Analyser les éléments en jeu dans la fonction accueil,
- Comprendre la fonction accueil et ses implications dans le service rendu au public,
- Reconnaître ses propres repères et leurs implications dans les rapports avec l'accueilli,
- Gérer les dimensions internes et externes d'un accueil physique et téléphonique,
- Acquérir des comportements et un langage adaptés aux situations problématiques,
- Développer un professionnalisme sans faille dans l'organisation des priorités entre les différents types d'accueil.

1 - CONNAITRE LES REGLES DE L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Définir les missions, fonctions et rôles de la personne chargée de l'accueil
- Aménager l'espace accueil pour le rendre convivial et fonctionnel
- Soigner sa tenue vestimentaire et son attitude
- Connaître les différents types d'interlocuteurs (besoins, attentes, difficultés)
- Comprendre l'importance du premier contact
- Personnaliser l'accueil et se rendre disponible
- Faire patienter, orienter le visiteur
- Transmettre des informations claires
- Utiliser un discours professionnel de l'accueil à la prise de congé

2 - COMMUNIQUER PAR TELEPHONIQUE

- Utiliser un vocabulaire adapté
- Rester positif en toutes circonstances
- Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, flexibilité et disponibilité
- Être clair, structuré et précis
- Utiliser la voix comme un outil : articulation, intonation, rythme, volume

3 - ACCUEILLIR AU TELEPHONE

- Identifier les cibles en réception d'appels
- Connaître les étapes de l'accueil téléphonique
- Traiter les appels entrants : filtrer, faire patienter, orienter, renseigner, prendre un message et le transmettre
- Faire face aux interlocuteurs difficiles

Cas particuliers :

Faire une proposition commerciale/traiter une réclamation/annoncer une mauvaise nouvelle...

Gérer les priorités entre l'accueil physique et les communications téléphoniques

Durée : 2 jours

[cliquer ici pour
revenir au sommaire](#)