

## Accueillir et communiquer efficacement au téléphone et en face à face

### Objectifs

#### Compétence visée

- Accueillir et communiquer efficacement au téléphone et en face à face

#### Aptitudes

- Gérer les situations rencontrées à l'accueil physique et téléphonique
- Utiliser les techniques de communication verbale et non verbale
- Savoir répondre aux réclamations

### Les plus de ce programme

#### Modalités de positionnement et d'évaluation

- Évaluation des acquis à l'entrée et à la fin de la formation, par grille de positionnement

#### Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologiques
- Travail sur les situations concrètes rapportées par les participants

Formation accessible aux professionnels en situation de handicap

### Découvrir les fondamentaux d'un accueil optimal

- La qualité de la relation et ses enjeux
- Les différentes étapes : les principes de l'écoute active, le questionnement, la reformulation, l'empathie
- Adapter sa réponse en tenant compte du contexte, de la demande, du comportement de chaque personne accueillie
- Répondre aux attentes des personnes accueillies : apporter une réponse systématique

### Les techniques de communication

- Adopter un langage verbal efficace : choisir ses mots, ses phrases pour faire passer son message
- Mesurer l'impact de la voix : débit, intonation, volume, articulation
- Adopter un langage non verbal en cohérence avec le discours
- Apporter les solutions et réponses précises
- Travailler en équipe : savoir passer le relais, définir le rôle de chacun

### Les spécificités du téléphone

- Structurer ses appels : respect du plan d'entretien en appel entrant et en appel sortant, de la présentation jusqu'à la prise de congé.
- Transférer un appel, faire patienter
- Hiérarchiser les situations d'accueils simultanés

### Faire face aux réclamations et mécontentement

- Faire entendre sa décision : s'affirmer face à un interlocuteur mécontent
- Savoir mettre un terme à un entretien qui dégénère
- Savoir faire face aux critiques : écouter, comprendre tout en restant ferme sur sa décision
- Gérer une situation conflictuelle
- Apporter une réponse de façon objective et précise
- Savoir tracer et remonter les informations

## Public

Toute personne en charge de l'accueil physique ou téléphonique. Pas de prérequis

## Durée

1 Jour