

## Formation Assurer et réussir un accueil physique et téléphonique

<b>Durée :</b>	2.0 jour(s)
<b>Objectifs :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les composantes de la communication</li> <li>• Assurer un accueil physique et téléphonique</li> <li>• Maîtriser les outils pour faciliter les échanges</li> <li>• Savoir adopter une attitude assertive</li> </ul>
<b>Public :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnes de différents services assurant l'accueil.</li> </ul>
<b>Prérequis :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun</li> </ul>
<b>Modalités et moyens pédagogiques</b>	<p>Apports théoriques alternés par des exercices pratiques et/ou des mises en situation Échanges entre stagiaires venant enrichir le déroulé de la session</p> <p>Salle de formation équipée de dispositif vidéo Grand Ecran</p> <p>Portail web: <a href="http://maformation.vaelia.fr">maformation.vaelia.fr</a></p>
<b>Modalités d'évaluation</b>	Auto évaluation des acquis, exercices pratiques et/ou échanges avec le formateur.
<b>Moyens d'encadrement</b>	Un formateur expert spécialisé en Ressources Humaines dont les compétences ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou Vaelia.
<b>Satisfaction globale :</b>	<p>5.00/5</p> <p><i>Calculée à partir des évaluations stagiaires sur les 12 derniers mois.</i></p>

## Jour 1

### L'accueil

- Aspects à prendre en compte : l'environnement, l'organisation, la circulation des informations en interne.
- Avoir un accueil de qualité, c'est véhiculer une image positive de l'établissement et
- Considérer son interlocuteur.
- Atelier en sous-groupes pour recenser les attentes des personnes reçues.
- Analyse des différents temps de l'accueil.

### Les composantes de la communication

- Les 3 composantes de la communication (verbal, non verbal et vocal).
- Leurs impacts sur la communication, les informations transmises au-delà des mots prononcés. Importance de l'attitude, la voix (articulation, débit, volume, etc.), la posture.
- Parallèle avec les contextes d'accueil physique et téléphonique des participants.

## Jour 2

### Gérer un entretien

- Structurer d'un entretien pour assurer sa progression et en conserver la maîtrise.
- La prise de contact : quelques instants qui méritent un soin particulier et qui peuvent avoir une incidence sur les prochains contacts.
- Créer un climat favorable aux échanges. Ecouter la demande (notion d'écoute active). Comprendre pour apporter une réponse pertinente.
- Prendre en compte la demande et proposer des solutions.
- Valider la bonne compréhension de son interlocuteur.
- Conclure, synthétiser les éléments importants et prendre congé.
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le suivi des entretiens qui n'ont pas aboutis.

### Les outils à optimiser pour faciliter les échanges

- L'écoute active, la reformulation, les questions, les formulations et le vocabulaire.
- Les particularités du téléphone
- Avantages et inconvénients du téléphone.
- Recevoir et émettre des appels.
- Préparer l'émission d'un appel.
- Présenter le service, se présenter et personnaliser l'entretien.
- Le transfert d'un appel, la mise en attente, la reprise d'un appel, la prise de message.

### Savoir réagir face à différentes attitudes

- Attitude à adopter face à de l'agressivité, aux bavards, aux hésitations, à l'inquiétude....
- Faire preuve d'assertivité pour être moins vulnérable au bénéfice de la communication.

Les mises en situations jalonnent les 2 journées de formation, elles sont basées sur des scénarios du quotidien professionnel.