



PROGRAMME DE FORMATION
ACCUEIL CLIENT INITIATION – 3 JOURS

OBJECTIFS	Améliorer l'efficacité de l'accueil par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement. Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur. Valoriser l'image de qualité de la société. Maîtriser les situations fragiles.
PRE-REQUIS	Cette formation ne nécessite pas de prérequis
MODALITES D'ACCES A LA FORMATION	Aucun
PROGRAMME DE FORMATION	<u>Jour 1 :</u> LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE Le langage verbal Débit – Rythme – Intonation – Volume Le vocabulaire conventionnel Les expressions propres à la communication Le langage positif Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de l'entreprise <u>Jour 2 :</u> TRAITER LES DEMANDES Accueil et identification Identifier le service attendu par l'interlocuteur Ecouter la demande (développer l'attitude d'écoute) Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation) Proposer une solution AGIR EN PROFESSIONNEL Se connaître mieux pour maîtriser ses réactions Gérer son stress et ses émotions S'adapter aux différences culturelles Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions et apaiser les jeux. Faire face aux imprévus et être proactif <u>Jour 3 :</u> MAÎTRISER LES SITUATIONS FRAGILES La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow) La typologie des interlocuteurs L'écoute active et passive (l'écoute professionnelle) Les fondamentaux de l'argumentation L'objection (répondre aux objections) Mieux contrôler ses émotions



DUREE	3 jours – 24 heures
PROFIL DES INTERVENANTS	Formateurs experts
EVALUATION	Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie
NOMBRE DE PARTICIPANTS	1 à 5
DATE	Voir convention de formation
LIEU	INTRA-ENTREPRISE
MOYEN PEDAGOGIQUE	Alternance d'auto diagnostic, d'exercices, d'apports théoriques et d'échanges. Mise en situation, jeux de rôle à partir d'exemples concrets de difficultés rencontrées et récurrentes.
COUT DE FORMATION	Voir convention de formation
FORMALISATION A L'ISSU DE LA FORMATION	Attestation de fin de stage