MOZAIC FORMATIONS

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