GESTION DES CONFLITS EN ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

STAGE PRESENTIEL

PUBLIC :

Personnel en charge de l'accueil physique et téléphonique

PREREQUIS :

Maîtrise orale et écrite de la langue française

DUREE :

2 jours (14 heures)

EFFECTIF MAXIMUM :

12 personnes

MODALITES ET DELAIS D'ACCES :

Formation inter : effectif minimum de 5 participants

Formation intra : dans vos locaux, calendrier fixé par le client

ACCESSIBILITE :

Adaptation éventuelle des contenus et méthodes pédagogiques pour les personnes en situation de handicap ou orientation dans votre demande, nous contacter

VALIDATION DE LA FORMATION :

Attestation de formation

OBJECTIFS

- Prendre conscience de ses propres attentes dans la relation-client
- Appréhender l'accueil comme acteur majeur de la relation client
- Connaître les bonnes pratiques de l'accueil
- Valoriser l'image de l'entreprise par sa communication
- Maîtriser la communication verbale, non-verbale et posturale
- Repérer les situations difficiles d'accueil physique et téléphonique
- Connaître le processus et les bonnes pratiques de l'accueil physique et téléphonique
- Gérer l'insatisfaction et le conflit en accueil téléphonique tout en se protégeant

METHODES / MOYENS ET SUPPORT PEDAGOGIQUE / MATERIEL

- Formation cognitive sous forme de cours interactifs
- Tour de table, recueil des attentes, apports théoriques, échanges, mises en situations
- Autodiagnostic : réflexion sur ses mauvaises expériences d'accueil en tant que client et inversement, partage d'expériences, analyser son propre comportement, ses attitudes, sa posture, ses mots
- Plan d'action personnel en fin de formation : formaliser des actions à mettre en œuvre pour bien réagir face à des situations difficiles
- Support de cours papier ou clé USB (diaporama, exercices…)
- Vidéoprojecteur, écran, paperboard ou tableau blanc, feutres

MODALITES D'EVALUATION

- Évaluation des acquis de la formation par rapport aux objectifs
- Évaluation du degré de satisfaction des stagiaires via un questionnaire

RESUME DU PROGRAMME

Pendant deux jours, les stagiaires vont s'approprier l'attitude et la posture en accueil quel que soit le contexte, physique ou téléphonique.

Des mises en situation vont leur permettre de progresser et de trouver des solutions, lorsqu'ils se retrouvent en situation spécifiques et difficiles en accueil physique ou téléphonique.