

PRÉREQUIS

Aucun

OBJECTIFS

Donner une image positive de son entreprise
Développer sa capacité à informer le public
Savoir gérer le face à face téléphonique et physique

PUBLIC

Toute personne en relation avec le public ou la clientèle

NOMBRE DE PARTICIPANTS

8 maxi

ACCESSIBILITE DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

<https://www.idea-formation.fr/accessibilite-handicap/>

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Coach & formateur diplômé, Maître praticien en PNL

MODALITÉS D'INSCRIPTION

L'inscription est validée après signature de la convention

DELAI D'ACCES

Pour les formations en inter-entreprises, consulter notre planning en ligne, pour les formations en intra-entreprise Calendrier sur demande.

LIEU DE FORMATION

Dans les locaux de l'entreprise

DATES

Calendrier sur demande

TARIFS NETS DE TAXES (non assujetti à la TVA)

Intra-entreprise

Tarif sur devis

CONTACT :

04 42 50 57 80

formation@idea-formation.fr

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques
Mises en situation, jeux de rôle. Ces exercices peuvent être modifiés en fonction de la population concernées afin de se rapprocher de l'activité professionnelles des participants.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Supports d'animation pédagogique utilisés en vidéo-projection. Connexion Wifi, imprimante multifonctions. Installations dans notre centre de formation : salles de formation équipées de tables, chaises, mur clair pour la projection, Paperboard et/ou tableau blanc. En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires.

METHODES ET MODALITES D'ÉVALUATION

Avant l'inscription, questionnaire préparatoire. En cours de formation, le stagiaire et le formateur valident ensemble les acquis.

• Suivi de la formation

- Feuilles de présence émargées par le(s) ou le(s) stagiaire(s) et le formateur

- Evaluation à chaud en fin de formation

- Evaluation du formateur en fin de formation

• Acquisition des compétences : le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants.

SUPPORT PEDAGOGIQUE

Support de formation réalisé par le formateur validé par IDEA Formation

VALIDATION DE LA FORMATION

• Evaluation formative

• Attestation de fin de formation

Doc608/v1

PROGRAMME

Découvrir les techniques d'accueil en face à face et au téléphone

Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face

Diagnostiquer sa qualité de service

Soigner son image et savoir se présenter

Adapter son attitude à celle de son interlocuteur

Savoir mettre en attente

Connaitre les fondamentaux de l'expression orale

Choisir un ton et un rythme adaptés

Savoir accueillir, expliquer, argumenter et renseigner

Adopter une écoute active, savoir questionner

Savoir écouter et reformuler pour valider

Utiliser les bons mots

Savoir conclure et prendre congé

PROGRAMME (suite)

Faire face à des situations délicates au téléphone ou en face à face

Recadrer un entretien en restant courtois

Accueillir positivement une réclamation

Canaliser habilement les bavards, rassurer les inquiets

Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse

Concilier accueil téléphonique et physique

Rester toujours constructif

Savoir contenir ou calmer l'hostilité ou l'agressivité

Faciliter l'expression de certains publics

Ce programme est modulable sur la durée en fonction du test de positionnement et/ou du handicap.