



ESPACE GABRIEL

FABRIQUE DE
COMPÉTENCES

Accueil physique et téléphonique - EG008

Développement des capacités comportementales et relationnelles

Profil des stagiaires :

- Tout public

Pré-requis :

- Aucun pré-requis spécifique

Objectifs pédagogiques

Être capable de

- Comprendre l'importance de la fonction d'accueil
- Améliorer ses techniques d'accueil physique et téléphonique
- Acquérir des comportements verbaux et non verbaux

Contenu de la formation

- Communiquer efficacement
 - Adopter une écoute active et questionner
 - Reformuler pour valider
 - Renseigner ou réorienter
 - Savoir conclure et prendre congé
- Gérer la relation téléphonique
 - Adopter une attitude positive
 - Choisir un ton et un rythme adaptés
 - Travailler son langage
 - Préparer et suivre ses appels téléphoniques
- Être attentif aux comportements non-verbaux
 - Donner une première bonne impression
 - Se mettre en phase avec son interlocuteur
 - Respecter une distance de communication appropriée
 - Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Traiter la demande
 - Ecouter en valorisant
 - Expliquer pour informer
 - Maîtriser le temps
 - Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Gérer les situations difficiles
 - Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
 - Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse, ...
 - Concilier accueil téléphonique et physique
 - Rester constructif



Organisation de la formation

Equipe pédagogique :

La formation est animée par un intervenant spécialiste du domaine.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Formation opérationnelle basée sur "le faire"
- Supports de formation
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets, mises en situation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Lieu de la formation : Espace Gabriel ou sur site

Nombre de participants : Formation en groupe de 9 personnes maximum

Durée : 21.00 heures (3.00 jours)

Tarif par stagiaire : 1344.00 €

Formation Intra : nous consulter

Contact : 02.31.43.96.10 - contact@gabrielconseils.fr

Accessibilité :

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour toute information à l'adresse :

mission.handicap@gabrielconseils.fr

Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.

Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr

Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr/CGV

Les évaluations des stagiaires et les taux d'obtention des Certifications sont disponibles sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr

Accueil physique et téléphonique

MAJ :23 janvier 2023

