



## Accueil Physique et Téléphonique

*Assurer un Accueil de qualité et une bonne première impression !*

### Objectifs

- Comprendre les Enjeux de l'Accueil dans la relation avec le Public accueilli.
- Maîtriser les Techniques d'Accueil en face à face et au téléphone.
- Professionnaliser votre Communication.
- Valoriser l'Esprit et la Qualité de Service.
- Optimiser l'Image de votre Structure.

### Méthodes Pédagogiques

- Apports Théoriques & Pratiques
- Partages d'Expériences & Interactivité
- Engagements & Plan d'Actions
- Évaluation des Acquis via un Questionnaire Amont/Aval & des Tests - Quiz - Ateliers

### Public

Formation dédiée aux personnes qui souhaitent améliorer leurs capacités relationnelles à l'Accueil.

Aucun prérequis

**Durée** - Module de 2 jours en présentiel  
Modalités d'accès - Inscription 20 jours avant

**Avignon** ► 13.14 Janvier 2021

**Aix-en-Provence** ► 13.14 Avril 2022

### Tarification / Net de TVA

**Intra** - 890€/jour | **Inter** - 445€/jour

contact@l-mahdi.com

[www.lm-formation-coaching.com](http://www.lm-formation-coaching.com)

L'Accueil Physique et Téléphonique est un véritable enjeu. Les premières secondes sont décisives ! C'est durant ce laps de temps que votre interlocuteur va se faire une idée générale, se faire une première impression très impactante pour la suite. Cela demande donc une certaine préparation et la maîtrise des techniques de communication assertives, positives, efficaces et essentielles.

### Au Programme

#### Constat, Réflexion et Évaluation

- Auto-Évaluation de vos qualités, compétences.
- Les axes de progression.

#### Le Rôle important de l'Accueil

- Identifier les enjeux d'un Accueil de Qualité.
- Adopter les 10 Principes incontournables d'Accueil Pro.
- Gérer la relation avec tout type d'interlocuteurs, en face à face, au téléphone.
- Faire preuve de courtoisie, de sourire et d'écoute dès les premières secondes.
- Prendre en considération l'interlocuteur, avoir le sens du service.
- Utiliser les techniques pour filtrer, orienter, faire patienter, transmettre un message.
- Traiter la demande, orienter.
- Apporter une réponse claire et précise.
- Conclure.
- Respecter les engagements pris.
- Se tenir informé-e des actualités de la Structure.

#### Les Clés de la Communication Assertive

- Les règles d'or de la Communication Assertive.
- L'importance du verbal & du non-verbal.
- L'art d'écouter, de poser des questions pertinentes, de reformuler, de répondre aux demandes et objections.
- Les Registres F.O.R du Langage.
- La formulation positive et le « Script Accueil ».
- Le travail sur la posture non verbale assertive.

La première bonne impression a un impact positif durable !