



Points forts : stage très orienté sur le développement de la confiance en soi.

Objectifs

- Véhiculer une image de marque optimale de son entreprise lors de l'accueil téléphonique et physique
- Réduire au minimum l'attente téléphonique en répondant simultanément à des critères de rapidité, d'efficacité, d'amabilité
- Gérer les incivilités

Programme

► Comprendre l'importance stratégique de l'accueil dans l'entreprise

- Sensibiliser à l'environnement professionnel et les nouveaux enjeux.
- Les compétences exigées.

► Communiquer en situation d'accueil

- Maîtriser la structure d'un entretien.
- Mieux cerner ses interlocuteurs et leurs besoins.
- Contrôler la voix et le langage.
- Écouter et questionner.
- Recevoir et transmettre les informations.

► Identifier les spécificités de l'accueil des visiteurs

- Personnaliser l'accueil.
- Traiter simultanément l'accueil téléphonique et physique.
- Orienter le visiteur.

► Comprendre les spécificités de l'accueil téléphonique

- Prendre en charge les appels.
- Identifier rapidement la demande.
- Transférer l'appel de façon pertinente.
- Prendre et transmettre des messages.
- Gérer l'attente.
- Conclure l'appel.

► Gérer les situations difficiles

- Gérer l'attente de ses « clients » internes ou externes.
- Traiter les réclamations ou mécontentements.
- Faire face aux incivilités.
- Mettre des limites claires tout en restant professionnel

Démarche pédagogique

Échanges, apports de méthodes, de fiches outils, analyse des situations rencontrées par les participants et mises en situation. Conseils personnalisés.

Formateur : comédienne – formatrice, spécialiste des techniques de communication et commerciales. Formateur sélectionné par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Public

Toute personne (assistante, personnel administratif, standardiste, technicien...) en contact téléphonique et physique avec des « clients » internes ou externes

Prérequis

Pas d'exigence spécifique

Modalités d'évaluation

Évaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

145 personnes formées en Commerce, Relations clients en 2024

89% Taux de satisfaction à chaud 2024

Dates de session

Mises à jour le 19/08/2025

Nous consulter



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr