

L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

DUREE :

- ▶ 2 jours (14 heures)

DATES:

- ▶ 14-28 avril OU
25 novembre et 02 décembre 2010

OBJECTIFS :

- ▶ Cerner les mécanismes de la communication en appliquant une méthodologie, de relation téléphonique ou de face à face.
- ▶ Savoir orienter efficacement ses interlocuteurs.
- ▶ Savoir gérer une situation difficile.
- ▶ Comprendre l'enjeu de la fidélisation du client et gérer efficacement des situations.

PUBLIC et PRE-REQUIS :

- ▶ Toute personne en relation téléphonique ou physique avec des clients ou des prospects.

LIEU :

- ▶ Lons-Le-Saunier.

METHODES PEDAGOGIQUES :

- ▶ Apports théoriques et pédagogiques.
- ▶ Exercices collectifs et jeux de rôles individuels.

L'INTERVENANT :

- ▶ Denis TROSSAT, formateur spécialisé en communication et en commercial.

COUT :

- ▶ 260€ TTC jour/stagiaire.

CONTACT :

- ▶ CCIJ - Tél. 03 84 24 15 76
MONNIER Virginie

CONTENU

Les bases de la communication :

- Les clefs de la communication efficace (écoute active - reformulation - empathie)
- Schémas de communication
- L'importance de la communication
- Les aptitudes maîtrisées et celles à développer pour communiquer
- Langages et paralangages

Les composants de l'accueil :

- Image de l'entreprise
- Les limites de l'accueil
- Soigner sa présentation (vestimentaire, qualités requises)
- Les voix : un instrument (ton, débit, articulation)

Les différentes phases de l'accueil :

- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Ecouter, questionner, reformuler
- Personnaliser son approche (les 1er mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)
- Se rendre disponible

Gérer les situations délicates :

- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
 - Adapter son message
 - Accueillir positivement une réclamation
 - Faire patienter et mettre à l'aise
- Cas pratiques au choix des participants

Stage conçu et diffusé par :

La Chambre de Commerce et d'Industrie du Jura
Etablissement public
33, place de la Comédie
39000 LONS-LE-SAUNIER
Tél 03 84 24 15 76 - Fax 03 84 24 54 62
vmonnier@jura.cci.fr ou mcretin@jura.cci.fr

CONTENU

LA NECESSITE DE COMMUNIQUER EFFICACEMENT

- Les règles de base de la communication
- Les étapes de la transmission d'un message
- Les étapes de déperdition d'un message
- L'importance de l'image véhiculée

ACCUEILLIR UN INTERLOCUTEUR AU TELEPHONE

- Avantages et inconvénients du téléphone
- Les fondamentaux d'un accueil téléphonique réussi
- L'attitude d'écoute et l'argumentation positive

LE TELEPHONE, UN OUTIL A DOUBLE TRANCHANT

- Le téléphone, solution de facilité ?
- Ecrire ou téléphoner

LA GESTION DU TEMPS ET DES INTERLOCUTEURS

- Mieux comprendre la demande de son interlocuteur par le questionnement
- L'orientation efficace des appels téléphoniques
- Fidéliser les transferts de message
- Savoir faire patienter son interlocuteur
- Gagner du temps pour soi... et son interlocuteur
- Savoir écouter une conversation
- Prendre congé avec élégance

GERER EFFICACEMENT UNE SITUATION DELICATE

- Attitudes à adopter face à un interlocuteur difficile