

# L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

## DUREE :

- ▶ 2 jours (14 heures) = 17 – 24 Avril ou 25 Octobre et 26 Novembre 2012

## 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€ nets jour/stagiaire, soit : 520 €

## CONTACT :

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

**Stage conçu et diffusé par :**  
La Chambre de Commerce et d'Industrie du Jura  
Etablissement public

## CONTENU

### Les bases de la communication :

- ④ Les clefs de la communication efficace (écoute active – reformulation – empathie)
- ④ Schémas de communication
- ④ L'importance de la communication
- ④ Les aptitudes maîtrisées et celles à développer pour communiquer
- ④ Langages et paralangages

### Les composants de l'accueil :

- ④ Image de l'entreprise
- ④ Les limites de l'accueil
- ④ Soigner sa présentation (vestimentaire, qualités requises)
- ④ Les voix : un instrument (ton, débit, articulation)

### Les différentes phases de l'accueil :

- ④ Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- ④ Ecouter, questionner, reformuler
- ④ Personnaliser son approche (les 1er mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)
- ④ Se rendre disponible

### Gérer les situations délicates :

- ④ Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
  - ④ Adapter son message
  - ④ Accueillir positivement une réclamation
  - ④ Faire patienter et mettre à l'aise
- Cas pratiques au choix des participants

## 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