



FORMATION L'ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES : Savoir accueillir au téléphone et physiquement une clientèle une patientèle.

CONTENU DE LA FORMATION : Accueillir, orienter, filtrer la clientèle, la patientèle en fonction des services.

MODALITES PEDAGOGIQUES POSSIBLES :

En présentiel, en centre de formation ou en entreprise, en groupe ou individuel.

En classe virtuelle (à distance en Visio conférence), en groupe ou individuel.

En distanciel : Module interactif à réaliser seul en entreprise ou chez soi (assistance téléphonique si besoin)

En multi-modal V1 : En Visio conférence avec le formateur puis regroupement en présentiel.

En multi-modal V2 : Module interactif à réaliser seul en entreprise ou chez soi (assistance téléphonique si besoin) puis regroupement en présentiel.

Durée en heures : 14 heures

CONDITIONS D'INSCRIPTION PRE REQUIS: Pour toutes modalités, maîtriser la langue française.

En classe virtuelle : disposer d'un PC ou tablette et d'une liaison internet.

RESULTAT ATTENDU : Savoir accueillir en entreprise en fonction des directives données.

FINANCEMENT POSSIBLE : fond d'entreprise, OPCA, fond individuel, AIF.

PROGRAMME - ACTION DE FORMATION : aller vers

formation en présentiel

formation classe virtuelle

FORMACODE 35025

Répertoire spécifique non applicable

RNCP non applicable

SASU FORMATIONS ET CONSEILS

SIRET 852 085 729 00014 APE 8559A N° agrément 84630510763

Entreprise exonérée de TVA article 261-4-4 du CGI

Toute correspondance est à envoyer au : **10 rue des papeteries 63300 THIERS**



**PROGRAMME DE FORMATION L'ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE
PROGRAMME EN PRESENTIEL**

	DOMAINES DE COMPETENCES	POINTS ABORDES
1	Savoir accueillir	
		L'image de soi, l'image de l'entreprise, le sourire.
		Les règles de courtoisies, le vocabulaire courtois.
		L'écoute active, la reformulation.
2	Savoir accueillir au téléphone	
		Savoir se présenter.
		Savoir identifier les demandes.
		Savoir répondre aux attentes.
		Savoir faire patienter.
3	Savoir accueillir physiquement	
		Les distances de communication.
		Mettre en pratique un accueil réussi en fonction des situations.
		Savoir faire patienter un interlocuteur agressif.
		Savoir rassurer et faire preuve d'empathie.

METHODE PEDAGOGIQUE : Méthode interrogative et explicative reposant sur de nombreux exercices dont 80% de mise en situation.

METHODE D'EVALUATION : QCM en fin de formation.

DATE ET SESSIONS DES FORMATION :

Sur sessions programmées, lien Carif oref.

SASU FORMATIONS ET CONSEILS

SIRET 852 085 729 00014 APE 8559A N° agrément 84630510763

Entreprise exonérée de TVA article 261-4-4 du CGI

Toute correspondance est à envoyer au : 10 rue des papeteries 63300 THIERS



**PROGRAMME DE FORMATION L'ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE
PROGRAMME EN CLASSE VIRTUELLE**

	DOMAINES DE COMPETENCES	POINTS ABORDES
1	Savoir accueillir	
		L'image de soi, l'image de l'entreprise, le sourire.
		Les règles de courtoisies, le vocabulaire courtois.
		L'écoute active, la reformulation.
2	Savoir accueillir au téléphone	
		Savoir se présenter.
		Savoir identifier les demandes.
		Savoir répondre aux attentes.
		Savoir faire patienter.
3	Savoir accueillir physiquement	
		Les distances de communication.
		Mettre en pratique un accueil réussi en fonction des situations.
		Savoir faire patienter un interlocuteur agressif.
		Savoir rassurer et faire preuve d'empathie.

METHODE PEDAGOGIQUE : Chaque participant se connecte en ligne et entre dans la classe virtuelle. Le formateur interroge, apporte des connaissances en terme de vocabulaire et méthodologie. La pratique est réalisée sous forme d'appels téléphoniques, de présentation. La classe virtuelle permet aux apprenants d'être en situation de travail.

METHODE D'EVALUATION : QCM en ligne individuel sous la surveillance du formateur dans la classe virtuelle.

DATE ET SESSIONS DES FORMATION :

A la demande, nous contacter.

SASU FORMATIONS ET CONSEILS

SIRET 852 085 729 00014 APE 8559A N° agrément 84630510763

Entreprise exonérée de TVA article 261-4-4 du CGI

Toute correspondance est à envoyer au : 10 rue des papeteries 63300 THIERS