

**PROGRAMME DE FORMATION**  
**ACCUEIL CLIENT**

<b>OBJECTIFS</b>	<p>Améliorer l'efficacité de l'accueil par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement. Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur. Valoriser l'image de qualité de la société.</p>
<b>PRE-REQUIS</b>	Cette formation ne nécessite pas de prérequis
<b>MODALITES D'ACCES A LA FORMATION</b>	Aucun
<b>PROGRAMME DE FORMATION</b>	<p><u>Jour 1 :</u></p> <p><b>LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE</b> Le langage verbal Débit – Rythme – Intonation – Volume Le vocabulaire conventionnel Les expressions propres à la communication Le langage positif Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de l'entreprise</p> <p><u>Jour 2 :</u></p> <p><b>TRAITER LES DEMANDES</b> Accueil et identification Identifier le service attendu par l'interlocuteur Ecouter la demande (développer l'attitude d'écoute) Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation) Proposer une solution</p> <p><b>AGIR EN PROFESSIONNEL</b> Se connaître mieux pour maîtriser ses réactions Gérer son stress et ses émotions S'adapter aux différences culturelles Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions et apaiser les jeux. Faire face aux imprévus et être proactif</p>
<b>DUREE</b>	2 jours – 16 heures

<b>PROFIL DES INTERVENANTS</b>	Formateurs experts
<b>EVALUATION</b>	Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie
<b>NOMBRE DE PARTICIPANTS</b>	1 à 5
<b>DATE</b>	Voir convention de formation
<b>LIEU</b>	INTRA-ENTREPRISE
<b>MOYEN PEDAGOGIQUE</b>	Alternance d'auto diagnostic, d'exercices, d'apports théoriques et d'échanges. Mise en situation, jeux de rôle à partir d'exemples concrets de difficultés rencontrées et récurrentes.
<b>COÛT DE FORMATION</b>	Voir convention de formation
<b>FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION</b>	Attestation de fin de stage