Réussir sa prise de poste à l'accueil (physique et téléphonique)

OBJECTIFS

Comprendre le rôle stratégique de l'accueil dans l'image de l'entreprise

Adopter une posture professionnelle rassurante et cohérente

Structurer un accueil physique et téléphonique de manière simple et efficace

Gagner en aisance relationnelle et en confiance dans les échanges

Savoir gérer les situations courantes avec calme et professionnalisme

PROGRAMME DE LA FORMATION

Construire les bases d'un accueil professionnel

Comprendre son rôle et adopter la bonne posture
– Le rôle clé de l'accueil dans l'image et la qualité de service
– Se situer dans l'organisation : interlocuteurs, circuits d'information, priorités
– Les fondamentaux de la posture professionnelle : Attitude, regard, sourire, gestuelle / Cohérence entre le verbal et le non-verbal
– Exercices pratiques pour développer la présence et l'assurance

Structurer un accueil physique efficace
– Les étapes d'un accueil professionnel :
Prise de contact, Identification du besoin, Orientation ou réponse, Clôture positive.
– Les phrases clés pour un accueil simple et professionnel.
– Gérer les situations courantes : Attente, Personne mécontente, Demande imprécise.
– Mises en situation progressives et débrief individualisé.

Maîtriser l'accueil téléphonique et gagner en aisance relationnelle

Les techniques de l'accueil téléphonique
– Les spécificités du téléphone : Importance de la voix et du ton, Sourire téléphonique et respiration
– Structurer un appel professionnel : Accroche, Reformulation de la demande, Transmission d'information, Conclusion claire
– Les phrases types pour sécuriser les échanges
– Exercices d'entraînement avec enregistrements et feedback

Gagner en confiance et gérer les situations délicates

– Développer l'aisance relationnelle quand on est réservé : Techniques simples pour prendre la parole.
– Se préparer mentalement avant un échange.
– Gérer le stress et les imprévus à l'accueil.
– Savoir dire non, orienter ou faire patienter avec diplomatie.
– Mises en situation complètes (physique et téléphonique).
– Plan d'action individuel pour la prise de poste.

MÉTHODES MOBILISÉES

Tout au long de ce parcours nous aurons recours à une pédagogie active, construite à partir d'une alternance d'exposés illustrés de l'expérience de l'intervenant, de mises en situation concrètes analysées et commentées, d'études de cas voire d'entrainements suivant les objectifs précis retenus.

Le rôle de notre intervenant est de rendre les participants acteurs de leur formation, grâce à l'utilisation d'outils variés et efficaces, centrés autour du contexte propre des stagiaires.

Dans une recherche de qualité, nous avons sélectionné un intervenant, qui en plus de sa parfaite maîtrise du sujet, saura faire preuve d'une approche pédagogique ludique, ainsi que d'un dynamisme communicatif.

CP Formation

PUBLIC

- Salarié en poste
- Demandeur d'emploi
- Entreprise

DURÉE

1 jour

POURQUOI SE FORMER ?

Le poste d'accueil constitue un point de contact stratégique : il structure la première impression, fluidifie les échanges et contribue directement à la qualité de service perçue. Il nécessite des repères clairs, une posture professionnelle adaptée et des techniques de communication simples et efficaces.

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis technique spécifique
- Être amené à assurer un accueil physique et/ou téléphonique dans son activité
- Maîtriser les bases de la communication en français à l'oral

MODALITÉS DU PARCOURS

- Formation dispensée en présentiel / Distanciel (visio) / E-learning / Blended Learning
- Les délais d'accès à la formation sont estimés à 15 jours
- CP Formation est accessible au PSH. Plus d'informations sur notre site : cp-formation.com/accessibilite-pmr/

POURQUOI CHOISIR CP FORMATION ?

CP Formation, c'est avant tout une équipe de passionnés par la formation, qui a décidé de se réunir autour d'une philosophie commune : La formation qui s'adapte à vos besoins.

Notre objectif est de vous accompagner dans toutes les étapes de votre projet :

- *Avant la formation* : dans le choix de vos formations, la gestion administrative et la recherche des solutions de financements.
- *Pendant la formation* : dans la personnalisation de l'approche et l'adaptation à votre contexte, conjointement avec notre intervenant(e).
- *Après la formation* : dans le suivi de votre satisfaction.

Pour tous renseignements, contactez nous :
03.87.37.97.77
contact@cp-formation.com