MÉTIERS DU TOURISME ET DU COMMERCE

Mise à jour : 10/02/2025

Professionnaliser son accueil client

Connaître et maîtriser les techniques de prise en charge téléphonique et physique

Dates

17 & 18 mars 2025

Durée
2 jours soit 14 heures - en présentiel

Tarifs
420€/personne

Possibilités de financement
OPCO selon branche d'activités

Lieux
GAP

Contact
Pascale STOUVENOT
06 33 65 65 61
p.stouvenot@cci05formation.fr

Référent Handicap
Aurélie THAVEAU
06 49 48 72 57
a.thaveau@cci05formation.fr

Modalités d'accès
Entretien téléphonique

Délai d'accès
Candidature à fournir avant le :
1 semaine avant

Blocs de compétences
Aucun

Équivalence
Aucune

Passerelles
Aucune

Suite de parcours
Aucune

Publics

Tout collaborateur amené à vendre un produit ou un service

Objectifs

Construire une boîte à outils de communication
Savoir lever les malentendus

Pré-requis

Aucun

Programme

JOUR 1

- **Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique / physique**

Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de la marque de la société
Les impacts de l'accueil physique
Offrir une première image positive de soi, du service demandé

- **Connaître les meilleures techniques de prise en charge téléphonique**

Réussir son premier contact : décrocher rapidement et accueillir
Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, clarté
Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant
Pratiquer les techniques d'écoute active

JOUR 2

- **Règles de communication appliquées à l'accueil physique**

Savoir accueillir : se positionner, connaître son rôle et ses missions
Les règles relatives à l'écoute, l'empathie et l'observation
Savoir questionner et reformuler
Les moyens corporels de l'expression
Positiver ses attitudes dans les moments délicats

- **Communication interpersonnelle : gérer les réclamations**

La communication interpersonnelle : définition et techniques
La communication verbale, para verbale et non verbale
L'assertivité : l'affirmation de soi
La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi
Les attitudes à adopter face aux situations difficiles

Moyens pédagogiques

Minimum de 3 personnes pour ouverture de session

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation. Documents supports de formation projetés. Alternance d'apports théoriques, d'échanges, de travaux pratiques et de réflexion.

Encadrement

Cette formation est animée par un consultant professionnel expert dans le domaine visé

Suivi et modalités d'évaluation

Evaluations orale et écrite en cours et en fin de formation

Débouchés

Non concerné

Les +

Evaluations en cours et en fin de formation
Attestation de présence
Attestation de formation