



PERFECTIONNEMENT AUX TECHNIQUES D'ACCUEIL ET DE RECEPTION

DUREE

02 Jours

DATE

Voir planning de formation

LIEU

- Cameroun - Gabon
- Congo - Côte d'Ivoire

POPULATION CIBLE

- Agents d'accueil
- Réceptionnistes
- Standardistes
- Secrétaires de Direction

COUT PAR PARTICIPANT

300 000 FCFA H.T/Participant

OBJECTIFS

1. Situer les enjeux de l'accueil dans l'atteinte des objectifs de votre entreprise,
- 2.
3. Analyser, comprendre les attentes des visiteurs et usagers de son entreprise ;
4. Développer les habiletés d'un bon agent d'accueil en situation professionnelle ;
5. Acquérir ou améliorer les techniques d'accueil ;
6. Traiter habilement les cas difficiles,
7. Aménager l'espace d'accueil et faire patienter un visiteur,
8. Savoir gérer le stress pour contrôler ses humeurs et demeurer toujours accueillant,
9. Réduire le temps d'occupation des lignes téléphoniques par l'optimisation des appels, la concision et la préparation des appels téléphoniques,
10. La pratique des règles de courtoisie, de politesse et les formules positives pour rendre l'accueil agréable.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Film vidéo : visualisation, commentaires et analyse des cas par participant
- Jeux de rôle filmés et commentés
- Brefs exposés théoriques,
- Etude de cas réels,
- Exercices d'application.

CONTENU DE LA FORMATION

MODULE I : L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL ET LA QUALITE DU PERSONNEL D'ACCUEIL

1. L'accueil dans les organisations

- L'accueil et l'image de l'entreprise
- Les difficultés d'accueil vécues par des agents d'accueil
- Questionnaire d'évaluation de l'Accueil : analyse et synthèse
- Les qualités d'un bon accueil – les services attendus de l'accueil
- Sécurité et accueil
- Les nouvelles attentes des clients et usagers

2. les performances du personnel d'accueil

- La catégorisation du personnel d'accueil à : Missions et responsabilités
- La déontologie professionnelle
- Le profil d'un bon agent d'accueil et les profils réels des participants : analyse des écarts
- Aménagement de l'espace d'accueil
- Connaître les types de personnalité pour mieux contrôler ses humeurs
- Savoir gérer le stress en accueil pour rester toujours positif et en bonne santé

Acquis : Focus sur la notion de service rendu, attendu, perçu.

MODULE II : ACCUEIL COMME ACTIVITE DE COMMUNICATION

- Les fondamentaux de la communication interpersonnelle;
 - Le langage verbal et non verbal ;
 - Les limites de la communication verbale ;
 - Les distorsions de la communication
 - Améliorer la qualité du message : le feed-back, méthodes et rôles
 - L'écoute active
- Acquis : s'entraîner à avoir une formation positive**

MODULE IV AMELIORER LES PERFORMANCES DE L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Les dossiers de l'accueil ;
- Les attitudes ;
- Connaissance des visiteurs ;
- Le sourire dans l'accueil ;
- Les étapes de l'accueil face à face
- Les cas difficiles
- Les obstacles liés à l'accueil
- L'écoute active
- Les techniques de base
- Le traitement des mécontents et opportuns
- La maîtrise des humeurs dans l'accueil
- Faire attendre un visiteur
- Les cas d'étude, jeux de rôle

Acquis : mise en situation, garantir la qualité de service dans l'accueil physique

MODULE V OPTIMISER L'ACCUEIL AU TELEPHONE

- La particularité du téléphone
- La prise en charge de plusieurs lignes
- Les sources d'insatisfaction téléphonique
- La culture de la voix au téléphone
- Comment l'interlocuteur vous perçoit-il ?
- Le filtrage des appels et la mise
- Les techniques de base de l'accueil
- Les formules positives
- L'écoute active, la prise de message
- La gestion des cas difficiles
- La réception d'un appel téléphonique
- Le sourire et la voix au téléphone

Acquis : Jeux de rôle et simulation d'accueil téléphonique.