

OBJECTIFS

- Améliorer ses techniques d'accueil
- Conduire un entretien en face à face de qualité
- Gérer les situations difficiles
- Promouvoir la qualité de l'entreprise

ENJEU ▪ Se perfectionner

PARTICIPANTS

Cette formation s'adresse à tous les salariés en charge de l'accueil.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

LES + DE CE STAGE

Un apprentissage fondé sur la pratique avec :
 >en inter : des mises en situation opérationnelles (M.E.S.O)
 >en intra ; des FORM' ACTIONS en poste de travail avec la formatrice

MISE EN ŒUVRE

Moyens pédagogiques
documentation remise au stagiaire, support de pédagogique, guide ...
Moyens techniques
salle équipée, tableau blanc, vidéoprojecteur, climatisation, accès handicapé.

FORMATRICE

Lidwine LOYEZ
 •Titulaire d'un Master 2 en Ingénierie Formation et Éducation.
 •Expérience professionnelle de plus de 10 ans dans le champ de la formation professionnelle continue d'adultes.
 •Enseignante à l'Université de Guyane.

VOTRE PARCOURS

Après : RCA01

ORGANISATION

Horaires: 08h30-12h30 / 13h30-16h30

Rythme : « en continu »

Mode d'organisation pédagogique :Présentiel en inter- entreprises en centre de formation (groupe d' apprenants de plusieurs entreprises).

Possibilité en Présentiel en intra - entreprise – dans vos locaux (groupe d' apprenants d' une seule entreprise). Lieu : Cayenne - Kourou - St Laurent du Maroni

2 Jours (14h)

490 € TTC/ hors repas

RCA02

I / Valoriser l'image de l'accueil

Identification des notions transposables à l'accueil physique
 Valoriser l'image de son accueil : présentation personnelle
 Professionnaliser sa communication : développer une attitude positive
 Les réflexes comportementaux adéquats
 Les codes relationnels à maîtriser

II / Professionnaliser sa communication

Affiner sa capacité d'écoute
 Développer son niveau de réceptivité : les techniques d'écoute active
 Comprendre le fonctionnement de l'entonnoir de la communication
 Le langage, la voix, le ton : la loi de Mehrabian

III / Accroître l'impact de son expression

Répondre clairement à la demande formulée
 Positiver le contenu de son message
 Découvrir l'impact de son expression non verbale
 Proposer une solution adaptée

IV / S'adapter à son interlocuteur

Tenir compte de son état émotionnel
 Se faire comprendre par tous types de public
 Conclure son entretien avec efficacité : savoir dire « Non »

V / Faire face aux situations difficiles

Les attitudes face aux conflits
 La prévention des conflits
 Les différents types d'échanges complexes

ÉVALUATION

Suivi de l'exécution

feuilles d'émargements signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation d'assiduité individuelle.

Appréciation des résultats

Test auto-diagnostic amont / aval, quiz, cas pratiques, questionnaire de satisfaction en fin de formation et remise de l'attestation de fin de formation individuelle. Un bilan de fin de formation sera automatiquement adressé au client.



Joefrey : « Une excellente formation ! Si vous voulez améliorer vos performances en Relation Client, c'est une formation à ne pas manquer ! »



AFTER

Réviser votre formation avec les modules e-learning offerts :

- Ce qu'il ne faut pas faire
- Ce qu'il faut faire
- Attitudes et comportements pro