



28 B rue du Paradis
Les Jardins de Jade
71100 Chalon-sur-Saône

contact@bac71.fr
09 50 44 73 52
www.bac71.fr

L'accueil physique

La notion d'accueil est fondamentale, car elle est l'image de la structure de l'entreprise. L'accueil est le premier contact, celui qui détermine la qualité du dialogue à l'égard du client, de l'utilisateur, du patient selon votre secteur d'activité. Ce premier contact conditionne l'identité de la structure, quel que soit la qualité de ses autres services : un mauvais accueil nuira vraisemblablement à l'image globale de l'entreprise. Rappeler de façon régulière les procédures à suivre est la garantie d'un accueil responsable.

Au travers de diverses enquêtes mystères ou déclarées : 65% des clients interrogés seraient mécontents de l'efficacité des centres d'appels !

Notre objectif est de vous sensibiliser sur le moyen de rendre efficaces vos connaissances et techniques d'accueil en optimisant le relationnel et le communicationnel.

Nous nous attacherons dans la notion d'accueil à privilégier : la qualité humaine de l'accueil

OBJECTIFS

- Sensibiliser aux enjeux de la qualité de l'accueil physique
- Accentuer la qualité relationnelle
- Adapter son comportement avec des techniques appropriées

PROGRAMME

Déterminer les rouages de la communication et de l'accueil :

Formation, exposés,
Oral et non oral
Exercices, mises en situation

Pratiquer les techniques requises pour l'accueil physique

Écoute active
Identification et personnalisation de son interlocuteur
Le ton, la voix
La gestuelle, attitude et comportement pour un accueil professionnel

Utilisation d'un langage choisi

La reformulation
Le questionnement
Le vocabulaire

Accueil relationnel qualitatif

Soigner sa réception le plus vite possible
Gérer les situations conflictuelles, agressives

Réussir son accueil dans le respect de «La charte»

Respecter les conditions nécessaires à sa mission d'accueil
Respecter les engagements de la structure (charte certification)
Respecter les engagements vis à vis des clients

DUREE

1 jour

POUR QUI ?

Dirigeant, service RH, QSE