



## Accueillir, un état d'esprit

Accueillir, c'est se rendre disponible pour l'autre. Dès lors :

- Comment gérer la réception téléphonique et le dialogue dans un climat professionnel ?
- Comment gérer son propre stress face à des demandes pressantes ?
- Comment assurer un suivi satisfaisant pour le client ?

### OBJECTIFS

- Acquérir des techniques propres à l'accueil au téléphone (bien-être, sourire, assurance, gestion du stress)
- Faire le parallèle avec l'accueil en face à face ou par mail
- Répondre aux objections, entre bienveillance et fermeté
- Cerner la demande, l'avaliser, l'orienter ou la traiter
- Donner une image de professionnalisme empreinte de compréhension, de prise en charge et de suivi



### CONTENU

- Techniques d'accueil en direct et au téléphone
- Questionnement et reformulation
- Outils : le cheminement de la demande, de sa formulation à son traitement
- Confiance en soi, patience et efficacité
- Assertivité et congruence vs susceptibilité
- Gestion des réclamations en demandes positives
- Gestion de l'agressivité
- Prise de congé et assurance de suivi

### PUBLIC CIBLE

Toute personne assurant une fonction « d'interface » et qui doit répondre régulièrement à des clients, internes ou externes

### METHODE

- Exposés et présentations théoriques
- Jeux de rôles, avec enregistrements et débriefing
- Echanges en groupe et exercices pratiques
- Support écrit

DUREE : 2 jours