

## PROGRAMME DE FORMATION

- INTRA /// INTER /// SUR MESURE /// - [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)

CCI LANDES



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE



## BOOSTER VOTRE ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE- 2 JOURS

**Prérequis :** savoir s'exprimer clairement à l'oral**Objectifs :** comprendre et maîtriser la prise en charge physique et téléphonique de façon qualitative en vue d'améliorer l'expérience clientèle et le taux de satisfaction.**Aptitude :** savoir prendre en compte la demande de son interlocuteur et y répondre**Compétences :** appliquer les règles de base d'une communication assertive, transformer les situations de conflit en satisfaction client, maîtriser les contraintes de la communication téléphonique, recevoir et transférer un appel**Durée :** 2 jours, soit 14 heures**Délai d'accès :** 72 heures**Tarifs :** sur devis (conditions générales de vente accessibles sur notre site internet : [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr))**Méthodes mobilisées :** support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation**Modalités d'évaluation :** QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation.**Accessibilité :** locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite

## PROGRAMME INDICATIF

**Première demi-journée :****Thème 1 : importance de l'accueil au sein de l'entreprise**

- Analyser les rôles et les missions,
- Analyser son organisation personnelle
- Repérer les critères de qualité de l'accueil
- Identifier à quoi sert la satisfaction client
- Comment optimiser l'accueil avec les tâches multiples
- Prendre du recul sur l'image de soi, de son service, de son entreprise

**Deuxième demi-journée :****Thème 1 : règles de base pour une communication gagnante**

- L'écoute active, c'est quoi ?
- Développer son assertivité pour mieux gérer son stress
- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation
- Etablir et entretenir la relation client
- Transformer les réclamations en satisfaction

**Thème 2 : mise en application, session interactive**

MAJ janvier 2020



## VOTRE CONTACT

Centre de Formation Continue de La Chambre de Commerce et d'Industrie des Landes  
 Siret : 184 000 024 000 10 – N° de déclaration d'activité 72 40 P 0038 40 – n° Datadock 0002338  
 Contact : [formation@landes.cci.fr](mailto:formation@landes.cci.fr) – Programmes et inscription sur [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)

## PROGRAMME DE FORMATION

- INTRA /// INTER /// SUR MESURE /// - [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)



**CCI LANDES**



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE

### Troisième demi-journée :

#### Thème 1 : l'accueil physique

- Communication verbale (langage, rythme, intonation, formulation, reformulation)
- Communication non verbale (présentation, attitudes, comportements, écoute active)
- L'empathie (s'adapter aux valeurs et motivations de l'interlocuteur pour mieux répondre à ses attentes)
- La relation, c'est quoi ?

#### Thème 2 : l'accueil téléphonique

- Les contraintes propres à la relation téléphonique
- Les techniques d'approche du client : Les 4 « C » : Connaître, Communiquer, Convaincre, Conclure
- La découverte et la réponse aux attentes du client quel que soit le type d'appel

### Quatrième demi-journée :

#### Thème 1 : l'accueil téléphonique - suite

- L'art de poser les questions pour maximiser le recueil d'informations et constituer ainsi une banque de données exploitable
- Recevoir un appel : Le transfert de communication, la prise de message
- La posture et les bonnes attitudes au téléphone
- Traiter les situations difficiles

#### Thème 2 : mise en situation et application pratique / évaluation

MAJ janvier 2020



#### VOTRE CONTACT

Centre de Formation Continue de La Chambre de Commerce et d'Industrie des Landes  
Siret : 184 000 024 000 10 – N° de déclaration d'activité 72 40 P 0038 40 – n° Datadock 0002338  
Contact : [formation@landes.cci.fr](mailto:formation@landes.cci.fr) – Programmes et inscription sur [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)