

## 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 14heures

**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



**CCI LANDES**



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE

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

### 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)