

## Accueil physique et téléphonique.

### Public concerné

- Hôtes-hôtesse d'accueil
- Assistant-e-s
- Toute personne étant en relation avec du public. « clients, usagés, fournisseurs..... »

### Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les règles d'or de l'accueil physique et téléphonique pour la satisfaction du client.
- Gérer les priorités tout en restant disponible.
- Faire face à des situations complexes et délicates.

### Les + d' OBA FORMATION

- + Formation : 80% d'action, 20 % de Théorie.
- + Pédagogie interactive, formateur Expert.

### CONSEILS ET INSCRIPTIONS

18, rue du colonel Colonna d'Ornano  
20000 Ajaccio Tél : 0.684.567.987  
contact@oba-formation.fr

### Programme

#### **1/ Réussir l'accueil physique.**

L'image comme responsabilité de la fonction accueil  
Décliner les valeurs, le positionnement et les objectifs de son organisation. Viser la congruence et la cohérence : image personnelle et image de l'organisation. Les fondamentaux de l'accueil physique. Définir les ressorts essentiels de la réception de visiteurs.

#### **2/ Offrir une qualité d'écoute en sachant se rendre disponible.**

Maintenir la qualité de la relation tout en gérant les priorités. Connaître son environnement, son organigramme. Comprendre une demande et y répondre de façon concise et complète.

#### **3/ Utiliser les ressorts de l'attitude positive.**

S'exercer à la neutralité. S'interdire les jugements de valeur en situation d'accueil. Développer une vision optimiste et confiante. Utiliser la matrice de la triade pensée / émotion / comportement. Pratiquer l'affirmation de soi grâce au langage positif. S'exprimer de façon convaincante et agréable pour l'interlocuteur. Formuler des refus sans crainte et rebondir sur les critiques.

#### **4/ Gérer la relation téléphonique.**

Employer le langage avec pertinence. Rechercher la précision en restant concis et factuel. Favoriser la confiance en s'adaptant à son interlocuteur. Éviter le jargon pour se mettre au niveau de son interlocuteur.

#### **5/ Faire face aux situations délicates au téléphone.**

Accueillir la revendication et l'agressivité au téléphone. Distinguer la réclamation de l'incivilité  
Gérer les réclamations : de la recherche de solution à l'engagement de réparation. Utiliser des techniques pour désamorcer le conflit. Reformuler sur les faits. Identifier quand passer le relais et proposer de différer. Gérer l'attente, les délais, les retards, le silence ou le disque rayé.