

DAHAN CONSEIL

101 rue philippe livry-level, 14760 Bretteville-sur-Odon

contact@dahan-conseil.fr

Tel : 06 63 64 00 76

www.dahan-conseil.fr



2024 - Programme de formation

Intitulé de la formation : **ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE**

DUREE ET LIEU DE FORMATION

- **Durée en heures** : 14h soit 2 jours
- **Lieu** : 101 RUE PHILIPPE LIVRY-LEVEL, 14760 BRETTEVILLE-SUR-ODON

PUBLIC CONCERNE

- La formation s'adresse à toute personne souhaitant développer ses compétences en accueil téléphonique et physique.

PREREQUIS

- Aucun prérequis

ACCESSIBILITE

- Entre 0.5 et 1 mois suivant la demande.

FORMATEURS

- Monsieur Jérôme DAHAN président DAHAN CONSEIL, spécialiste de la stratégie en communication médias et communication orale.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, vous devez être capable de :

- Identifier les bonnes pratiques en communication
- Faire preuve d'intelligence émotionnelle avec ses interlocuteurs
- Utiliser l'écoute active pour mieux comprendre autrui

CONTENU DE LA FORMATION

Gérer son accueil téléphonique

- Communiquer efficacement à chaque étape
- Adopter une écoute active et questionner
- Reformuler pour valider
- Renseigner ou réorienter
- Savoir conclure et prendre congé
- Adopter une attitude positive
- Choisir un ton et un rythme adaptés
- Utiliser un vocabulaire adapté

DAHAN CONSEIL

101 rue philippe livry-level, 14760 Bretteville-sur-Odon

contact@dahan-conseil.fr

Tel : 06 63 64 00 76

www.dahan-conseil.fr



Gérer son accueil physique

- Etre attentif aux comportements non-verbaux
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Gérer la demande
- Ecouter en valorisant
- Maîtriser le temps
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris

S'adapter aux interlocuteurs difficiles

- Gérer des situations délicates et stressantes
- Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
- Rester toujours constructif et positif

ORGANISATION DE LA FORMATION

Moyens pédagogiques et techniques prévus :

- Accueil des Stagiaires dans une salle dédiée à la formation avec stationnement gratuit.
- Fourniture des moyens techniques suivants : Paperboard, Wifi, Vidéoprojecteur,...
- Fourniture des supports de formation :
 - Documents supports de formation projetés.
 - Exposés théoriques.
 - Mise en situation et temps d'échanges entre les bénéficiaires et le formateur.
 - Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation (envoi par mail ou dépôt extranet).

Tarif : formation intra et inter – sur devis en fonction de vos besoins et du nombre de stagiaires. Formation 100% personnalisable. N'hésitez pas à nous contacter depuis la page contact ou par téléphone.

Modalités d'évaluation :

Évaluation finale de la formation se fera sous forme d'une valuation lors des exercices d'application de la part du formateur.

Accessibilité aux personnes en situation d'handicap :

Sur demande : la formation est accessible aux personnes en situation d'handicap sur étude de leurs demandes et de leurs besoins. Possibilités d'aménagement des modalités pédagogiques, techniques et d'évaluations pour s'adapter au mieux à leurs profils.