

## **PARTICIPANT(S) :**

Tout collaborateur en contact avec les clients.

## **ORGANISATION :**

**Durée :** 14 heures

**Lieux :** Campus du lac ou Campus de Libourne

## **INTERVENANT(S) :**

Formateur expert dans l'accueil et la relation clients.

## **VALIDATION DE LA FORMATION :**

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Evaluation des acquisitions avec un Quizz de connaissances en fin de parcours.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

## **CAMPUS DU LAC**

N° SIRET 410 581 102 00010  
Code APE-NAF 8542Z  
N° Existence 7233 042 4333

### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin – CS 31996 –  
33071 Bordeaux Cedex  
Tél. 05 56 79 52 00  
campus@formation-lac.com

### Site de Libourne

33 rue Max Linder 33504 Libourne  
Cedex  
Tél. 05 56 79 52 00  
campus@formation-lac.com

## **OBJECTIFS**

### **Nature de l'action : Acquisition de compétences**

- Prendre la mesure de son rôle, assurer une qualité d'accueil
- Utiliser les techniques et comportements nécessaires à un accueil physique et téléphonique
- Adapter son comportement aux différentes situations

## **MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Une pédagogie interactive favorise l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Le formateur apporte des savoirs théoriques mais également un accompagnement des participants vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique. Nos salles sont équipées de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

## **CONTENU DU PROGRAMME**

### **Ma vision de l'accueil :**

Définition et sens de l'accueil partagés par tous les techniques et comportements de l'accueil physique.

### **La maîtrise de la relation :**

- La prise de contact et écoute active
- Le questionnement et la reformulation
- La prise de congé personnalisée
- Le verbal et le non verbal
- Les techniques et comportement de l'accueil téléphonique

### **Les critères de qualité d'un entretien téléphonique :**

- Savoir prendre un message,
- Faire patienter transférer un appel, orienter vers la personne demandée
- Gérer les situations délicates.