



BUROSCOPE
BOOSTEZ VOS COMPÉTENCES !

ACCUEIL ET RELATION AVEC LE PUBLIC

Public

Tout public.

Pré-requis

Aucun

Durée

2 jours – 14 heures

Organisation

Diagnostic / positionnement avant la formation.

Pédagogie en face à face : alternance entre les connaissances "terrain" et les apports théoriques.

Écoute active des besoins, réponse aux attentes tout en respectant les objectifs pédagogiques fixés.

Échange avec le groupe afin de faire ressortir les notions-clés de la formation.

Mise en pratique à travers des exercices d'entraînement, jeux de rôle.

Mise en situation filmées sur les scénarii mettant en application les apports méthodologiques (pour certains modules).

Remise de fiches techniques ou support de cours.

Remise d'une attestation de formation.

Évaluation

Évaluation sommative à travers un cas pratique à chaque fin de module.

Objectifs de formation

Etre capable de :

- Écouter activement le client afin de cerner dans les plus brefs délais sa demande, ou la lui faire expliciter.
- Délivrer un message adapté aux interlocuteurs.
- Répertorier les situations sensibles de communication dans leur contexte professionnel.
- Reformuler afin de dissiper les malentendus éventuels ou les erreurs d'interprétation.

Programme

Les différentes phases de l'accueil

- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Écouter, questionner, reformuler
- Personnaliser son approche (les premiers mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)
- Se rendre disponible

L'efficacité au téléphone

- Points forts/points faibles au téléphone
- Le traitement d'un appel
- Réussir la première impression (prise en charge de l'interlocuteur, vocabulaire positif)
- Prendre congé

La reformulation

- Les différents types de reformulation
- Son but : résumer les propos de manière fidèle et synthétique

Gérer les situations délicates

- Gérer son stress et celui de son interlocuteur
- Adapter son message
- Accueillir positivement une réclamation
- Faire patienter et mettre à l'aise



4 rue de Bray – ZI Sud-Est – 35510 Cesson-Sévigné - Tél. : 02.99.22.84.84 – Fax : 02.99.22.84.80
e-mail : rennes@buroscope.fr – www.buroscope.fr – S.A.S au capital de 83 200 € - RCS Rennes B331 267 765
SIRET 331 267 765 000 47 – Code NAF 8559A - N° déclaration d'activité : 533 501 708 35