

SARL FOCONEX FORMATION

SARL au capital de 2 250€
13A BOULEVARD MARCEL HENRY
(RUE DU STADE DE CAVANI)
97600 MAMOUDZOU

0269 61 84 53

06 39 69 90 70

formations@foconex.fr

www.foconex.fr



Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Programme de formation

Professionnaliser son accueil client accueil physique et téléphonique_COMP4

But de la formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables :

- de connaître les principes de base de la communication
- de mieux se connaître pour mieux communiquer
- de lever les malentendus
- de construire une boîte à outils pour mieux communiquer
- de valoriser l'image de son entreprise par la qualité de son accueil
- d'adopter une attitude relation client
- d'adapter sa communication au profil et aux attentes de son interlocuteur

Pré-requis

- Avoir la volonté de vouloir améliorer ses compétences

Type de public

- Tout collaborateur en relation avec les clients externes et/ou internes.
- Ce stage est destiné à tout collaborateur en contact avec le public et/ou utilisant le téléphone.
- Tous les salariés (tout niveau hiérarchique)

Durée

- 14 heures (2 jours)
- Possibilité de faire la formation sur plusieurs jours en fonction des besoins de la société (formation sur mesure)

Lieu de la formation :

Formation Inter ou Intra

Taille du groupe

4 à 12 personnes _ 10 personnes (possibilité sur mesure)

Formateur

Omar ABDALLAH : professionnel (QHSSE) et dans le domaine du management et du leadership depuis plus de 10 ans.

Prix

Toute demande de devis doit être faite par mail sur formations@foconex.fr ou via notre site internet www.foconex.fr. Dans les 24h vous avez le devis. Sinon vous pouvez visualiser notre catalogue de formation qui est en ligne.

Inscription & Modalités d'accès

Toute demande d'inscription doit être confirmée par écrit par la société cliente, soit en utilisant notre formulaire, soit par un bon de commande qui lui est propre. Une convention mentionnant l'adresse et les horaires de formation est adressée par courrier ou par courriel au responsable de l'inscription dans les deux semaines qui précèdent le début du stage. Dès réception de votre inscription, nous vous adressons un mail personnalisé confirmant votre inscription (titre du stage, date et lieu). Les formations sont effectuées par un formateur agréé de son domaine.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap : **nous consulter**. Nous nous tenons à disposition des personnes en situation de handicap pour étudier les possibilités de mise en œuvre de la formation au regard de leur(s) restriction(s) et, le cas échéant, les orienter vers les structures adéquates.



Une question ?
0639 69 90 70

Contrôle des connaissances

Pour assurer un suivi individuel, nous avons mis en place 3 types d'évaluation :

1. des évaluations des acquis en fin de formation. Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie (Quiz, exercice pratique, jeu de rôles, mise en situation, etc...). Un questionnaire est donné aux stagiaires pour contrôler leurs connaissances à la suite de la formation. Une mesure de la qualité globale de la formation, de l'atteinte des objectifs et de l'impact sur la pratique professionnelle par le stagiaire : enquête de satisfaction à chaud puis à froid.
2. une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée à l'issue de chaque session.
3. une appréciation de l'acquisition des compétences et de l'atteinte des objectifs par l'organisme de formation : Évaluation continue par le formateur (coaching, consulting)

Une attestation de formation comportant toutes les parties réglementaires sera donnée au stagiaire à la fin de la formation.

Méthodes pédagogiques & documents remis aux stagiaires

La partie théorique est développée en salle en utilisant les moyens adaptés à la diffusion des diaporamas pédagogiques mais également à la projection de support vidéo afin de présenter des situations de travail auxquelles les candidats seront exposés

Tour de table de positionnement préalable afin de permettre au formateur de vérifier l'adéquation du parcours de chaque stagiaire et d'adapter son déroulé pédagogique. Méthode participative mettant à profit l'expérience des stagiaires et la mise en situation concrète à la fin de chaque module pour évaluer les comportements et réactions des stagiaires. L'objectif est que chaque stagiaire exécute tous les exercices.

Suivi d'exercices pratiques en respectant une progression pédagogique adaptée au niveau de chacun, mise en situation réelle des conditions de travail avec utilisation des équipements spécifiques (powerpoint, téléphone, ...) :

- La pédagogie sera centrée sur la mise en pratique, éclairée par des apports théoriques.
- Les pratiques seront basées sur des jeux de rôles et des exercices de simulation.
- L'utilisation de moyens vidéo sera privilégiée.
- Les études de cas seront préparées en dehors des séances de cours proprement dites.
- Réalisation d'une boîte à outils personnalisée.
- 1 salle de formation équipée vidéoprojecteur, connexion internet, paperboard, divers matériel pour mise en situation, support papier, vidéo pédagogique

NOUS AVONS UNE POLITIQUE DEONTOLOGIQUE STRICTE QUAND AU RESPECT DE LA VIE PRIVEE DE NOS STAGIAIRES. AUCUNE DIVULGATION DES DONNEES PERSONNELLES NE SERA QUESTION LORS DE CETTE FORMATION SANS L'ACCORD DU STAGIAIRE.

Indicateurs de performance :

La formation a-t-elle répondu à vos attentes ?	Conseilleriez-vous cette formation à une autre personne ?	Qualité de l'organisation :	Qualité du contenu :	Qualité de la pédagogie :
<i>*Oui : 95%</i> <i>*Non : 0%</i> <i>*Sans Réponse : 5%</i>	<i>*Oui : 93%</i> <i>*Non : 3%</i> <i>*Sans Réponse : 4%</i>	<i>*Très satisfait à 72%</i> <i>*Satisfait à 24%</i> <i>*Peu satisfait à 1%</i> <i>*Pas satisfait à 2%</i> <i>*Sans Réponse : 1%</i>	<i>*Très satisfait à 72%</i> <i>*Satisfait à 24%</i> <i>*Peu satisfait à 2%</i> <i>*Pas satisfait à 1%</i> <i>*Sans Réponse : 1%</i>	<i>*Très satisfait à 76%</i> <i>*Satisfait à 23%</i> <i>*Peu satisfait à 1%</i> <i>*Pas satisfait à 0%</i> <i>*Sans Réponse : 0%</i>
Nombre de stagiaire annuel : 162 en 2020				

1. Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique

- Inventaire des contraintes.
- Un impératif :
 - o offrir une première image positive de soi, du service demandé, de sa société.
- Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur :
 - o qui fait quoi et qui est responsable de quoi.
- Hiérarchiser et maîtriser les trois médias de communication :
 - o le verbal, le para-verbal et le non-verbal.
- Appréhender les spécificités du téléphone.
- Découvrir le traitement automatique de l'information :
 - o la sélection, la distorsion et la généralisation.

2. Connaître les meilleures techniques de prise en charge téléphonique

- décrocher rapidement et accueillir.
- Pratiquer les techniques d'écoute active pour mettre en confiance et être certain d'avoir bien compris.
- Assurer la prise en charge complète de l'interlocuteur.
- Pratiquer la reformulation.
- Savoir questionner.

3. Accueillir : règles de communication appliquées à l'accueil physique

- Savoir accueillir :
 - o se positionner, connaître son rôle et ses missions.
- Les règles relatives à l'écoute et l'empathie.
- Savoir questionner et reformuler.
- Les moyens corporels de l'expression :
 - o gestes, postures, regards, sourire.
- Sélectionner l'information à fournir à un public handicapé :
 - o l'accessibilité de l'établissement et des services.
- Avoir l'intention de faire son maximum pour répondre au mieux et le plus rapidement possible aux demandes.
- Adopter les comportements adaptés à la demande et à la situation.
- Appréhender le principe de traitement des situations difficiles.

4. Gérer les réclamations : la communication interpersonnelle

- La communication interpersonnelle :
 - o définition, techniques de base.
- Les attitudes face aux réactions des autres :
 - o passivité, fuite, attaque, agressivité, manipulation, insinuation....

5. Brainstorming

- Retour sur expérience : Échanges sur les situations individuelles.
- Conclusion de toute la formation.