

Hôte/Hôtesse d'accueil standardiste, le métier viser l'excellence dans votre communication



COM-33 2 Jours (14 Heures)



Description

Cette formation vous apprendra à maîtriser les outils indispensables à la gestion d'un accueil efficace, tant en face-à-face qu'au téléphone. Elle vous apportera les savoir-faire et savoir-être nécessaires pour être capable d'agir en véritable professionnel dans toutes les circonstances de ce métier d'accueil.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Hôte ou hôtesse d'accueil, standardiste en prise de poste ou en poste et souhaitant améliorer son organisation et son efficacité.

Prérequis

Aucune connaissance particulière.

Les objectifs de la formation

- Accueillir, renseigner et orienter les clients et visiteurs en face à face et au téléphone.
- Gérer le trafic téléphonique en respectant les standards de l'entreprise.
- Faire face aux situations les plus courantes en matière d'accueil.

Programme de la formation

L'accueil, un savoir-faire

- Comprendre et définir l'accueil et ses spécificités.
- Maîtriser un savoir-faire indispensable : le questionnement.
- Pratiquer l'écoute active pour dépasser les "non-dits".
- Utiliser la reformulation pour valider sa compréhension.
- Travaux pratiques Entraînement sur les différentes techniques.

Hôte/hôtesse d'accueil : entre savoir-faire et savoir-être

- Maîtriser la communication verbale.
- Renforcer sa communication para-verbale : la voix et ses caractéristiques.
- Utiliser et comprendre le non-verbal.
- Gérer son image et celle de l'entreprise.
- Travaux pratiques : identification des points forts et axes d'amélioration.

Les particularités de l'accueil physique

- Déterminer les étapes d'un accueil physique efficace.
- Donner la meilleure impression dès les premières secondes.
- Véhiculer l'image de l'entreprise : les codes vestimentaires.
- Maîtriser le stress et ses émotions : rester maître de la situation en toutes circonstances.
- Travaux pratiques Mises en situation et exercices d'acquisition des techniques.

Les particularités de l'accueil téléphonique

- Déterminer les étapes d'un accueil téléphonique efficace.
- Pratiquer les techniques propres à la gestion des appels : mettre en attente, transférer, orienter.
- Choisir le vocabulaire approprié aux différentes situations.
- Utiliser la reformulation, indispensable à l'accueil téléphonique.
- Travaux pratiques Exercice: de priorisation sur un cas d'accueil téléphonique.

La gestion des demandes simultanées

- Gérer les demandes concomitantes et les interruptions.
- Etre rapide et efficace pour satisfaire tous ses interlocuteurs.
- Utiliser les règles et techniques de priorisations.
- Travaux pratiques Exercice: de priorisation sur un cas d'accueil physique.

Savoir gérer les situations délicates

- Prendre du recul et garder le contrôle de la situation.
- Agir à bon escient face aux clients mécontents.
- S'adapter aux différents interlocuteurs : de niveaux hiérarchiques élevés, clients importants.
- Travaux pratiques Mise en situation et débriefing individualisé.