

# Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

## Les Clés de l'accueil client

Vous êtes soucieux de renforcer les compétences de vos Hôtesse d'Accueil et plus particulièrement de mieux maîtriser l'accueil par téléphone. Ces compétences passent par une plus grande maîtrise des techniques de base et des techniques d'écoute par téléphone. Communiquer et orienter réclame, outre des connaissances relationnelles, des aptitudes d'écoute active, une capacité à adapter son mode de communication, et à créer une synergie positive. Ces nouvelles énergies contribueront à guider vos hôtesse d'accueil vers le succès. Cette formation est conçue pour permettre aux participants, de transposer des situations spécifiques (effet de zoom), et de provoquer la prise de conscience nécessaire aux adaptations. Elle permet l'acquisition de nouveaux savoirs, savoir-être et savoir-faire. Les participants peuvent librement s'exprimer sur les difficultés appréhendées ou rencontrées et intègrent rapidement et avec efficacité cette formation. Par de très nombreux exercices d'application, des jeux de rôle variés, la pratique s'inscrit comme modèle positif et procure aux hôtesse d'accueil le feed-back dont elles manquent parfois.

## Objectifs

- Établir une relation de qualité dès les premiers instants
- S'exprimer clairement et avec courtoisie
- Rester positive et souriante
- Orienter les appels de façon professionnelle
- Avoir les bons réflexes pour donner une image positive

## Public

Cadres, managers, chefs d'équipe, chefs de projets, responsables, commerciaux...

## Prérequis

Être déterminé pour s'impliquer personnellement dans la formation, pour s'approprier les techniques et pour en recueillir tous les bienfaits.

## Programme

### I - Mieux communiquer par téléphone

- 1. Le téléphone, vecteur d'image
- 2. L'approche positive & le sourire
- 3. Le dynamisme, valoriser sa structure
- 4. Le rythme, le ton et le débit à adopter
- 5. La communication verbale et non verbale
- 6. Acquérir de bons réflexes
- 7. Les mots à éviter

### II - Orienter le client

- 1. Les différents services de votre entreprise, leurs rôles, leurs missions
- 2. Qui peuvent être les interlocuteurs
- 3. Orienter les particuliers vers un numéro d'appel spécifique
- 4. Les astuces pour mémoriser les noms
- 5. Prendre des notes pour garder une trace des appels
- 6. Faire patienter un interlocuteur
- 7. Prendre des messages en gardant le souci d'être efficace



**Durée :** 2 jours

(1J. en présentiel + 1J sur site pour s'exercer en réel - 16H de F°)

**Tarif :** 1512€ net de taxes

**Dates :** 30 Nov. 2023 - 18 Janv. 2023 - 10 mars 2023 - 6 Juin 202 - 7 sept. 2023 - 8 Nov. 2023 - 13 Déc. 2023 - deuxième jour à définir ou démarrage immédiat

**Lieu :** Écully ou à définir

**Code :** RC0606


**Intervenant :**

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 04.78.33.57.59

06.80.05.03.76

Mail: [formation@balmont.net](mailto:formation@balmont.net)

 Also in English



# Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

## Les Clés de l'accueil client

### Programme

#### III - Les clés de l'accueil physique

- 1. Avoir un look adapté
- 2. Être à l'écoute active et positive avec son interlocuteur
- 3. Expliquer pour informer
- 4. Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- 5. Conclure et raccompagner un visiteur

#### IV- Gérer les situations délicates

- 1. Comment gérer un client agressif ou mécontent
- 2. Savoir dire non avec tact
- 3. Rechercher sa propre énergie
- 4. Gérer son stress
- 5. Code de politesse
- 6. Filtrer les appels
- 7. Détecter les signes pour démarquer d'éventuels conflits

### Pédagogie de la formation

Cette formation s'articule autour de très nombreux jeux de rôle et d'études de cas. Les parties théoriques alternent avec des exercices pratiques et des simulations enregistrées à l'aide d'un caméscope. Les séances d'accompagnement individuel renforceront l'expérimentation des techniques appréhendées en formation



**Durée :** 2 jours

(1J. en présentiel + 1J sur site pour s'exercer en réel - 16H de F°)

**Tarif :** 1512€ net de taxes

**Dates :** 30 Nov. 2023 - 18 Janv. 2023 - 10 mars 2023 - 6 Juin 2023 - 7 sept. 2023 - 8 Nov. 2023 - 13 Déc. 2023 - deuxième jour à définir ou démarrage immédiat

**Lieu :** Écully ou à définir

**Code :** RC0606


**Intervenant :**

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 04.78.33.57.59

06.80.05.03.76

Mail: [formation@balmont.net](mailto:formation@balmont.net)

 Also in English



Toutes les actions de formation de Chantal Balmont Conseil répondent parfaitement aux exigences du Décret Qualité DataDock du 30 Juin 2015. Elles sont référencables par l'ensemble des financeurs de la formation professionnelle.



Formation Balmont - 2bis Avenue Duchalay - 69130 Ecully - France.  
Tel.: +33 (0)4.78.33.57.59 - +33 (0)6.80.05.03.76 - E-mail: [formation@balmont.net](mailto:formation@balmont.net)  
Siret: 850 333 410 000 15 - N°Activité: 8469 164 64 69 - DataDock: 0074151