



PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Référence et Intitulé : BS05-1 - L'accueil physique, téléphonique et digitale du client

Durée : 7h00

Type : Présentiel

Public

Toute personne en contact avec le public.

Objectifs pédagogiques

S'approprier les techniques essentielles d'accueil, gagner en aisance relationnelle et valoriser l'image de son cabinet.

Pré-requis

Aucun.

Programme

- 1 - Pratiquer un accueil physique performant.
 - Connaître les règles de l'accueil et le rôle des accueillants.
 - Se présenter avec brio.
 - Valoriser son interlocuteur.
 - Acquérir le sens du service pour mieux prendre en charge le client.
 - Faire patienter, orienter un visiteur avec professionnalisme.
 - Gérer l'information : être bien informé pour renseigner le public.
 - Savoir reformuler une demande, un souhait...
 - Rassurer son interlocuteur.
 - Utiliser un discours structuré de l'accueil à la prise de congés.
- 2 - Accueillir au téléphone.
 - Valoriser son entreprise.
 - Mettre en attente un appel, transférer, prendre un message.
 - Renseigner et orienter.
 - Connaître les formules à utiliser et celles à éviter.
 - Concilier l'accueil, le standard et éventuellement l'activité administrative.



Document établi via
la Plateforme F Immobilier
www.plateformef.com

Editeur accrédité : Meelk
40 Rue du Louvre - 75001 Paris
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €
APE : 6201Z
TVA Intra. : FR 24 844282863
ICS : FR63ZZZ85B0FE



PROGRAMME DE FORMATION

- Gérer les priorités entre accueil physique et téléphone.
- 3 - Répondre aux demandes numériques.
 - L'utilisation des outils numériques.
 - Les solutions digitales existantes.
 - Savoir apporter une réponse claire.
 - Gérer les priorités.
- 4 - Gérer les situations délicates.
 - Comprendre son mode de fonctionnement et celui du client en situation de confrontation.
 - Réagir de façon positive en répondant aux attentes de la personne.
 - Cadrer les mécontents, canaliser les « bavards ».

Moyens pédagogiques

Séance de formation en salle.

Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.unplus.fr.

Alternance entre exposés théoriques et pratiques.

Mini-sketches.

Jeux pédagogiques.

Mise en situation sous la forme de simulations.

Exercices et autodiagnostic.

Moyens d'évaluation

Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à la fin de la formation (réalisée en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.unplus.fr). Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %

Questionnaire d'évaluation de la formation.

Matériel nécessaire

Papier et crayon.

