

# PROGRAMME DE FORMATION COMMUNICATION, ACCUEIL PHYSIQUE & TÉLÉPHONIQUE

DUREE : 2 JOURS (14 HEURES)

Date de mise à jour : 22/06/21



## OBJECTIFS OPERATIONNELS VISES / COMPETENCES VISEES

- O1 Objectif 1** : Revoir les caractéristiques spécifiques à l'accueil pour véhiculer une image positive de l'entreprise
- O2** : S'initier à la PNL Programmation Neuro Linguistique pour prendre conscience de votre communication verbale et non verbale
- O3** : S'entraîner aux situations délicates pour acquérir des automatismes et diminuer son stress

## CONTENU DE LA FORMATION

### 1 Caractéristiques spécifiques à l'accueil pour véhiculer 1 image positive

- Les attentes du public accueilli par téléphone
- Les 5 critères satisfaisants et insatisfaisants du public accueilli physiquement
- La retranscription fidèle du message d'origine
- Le bêtisier de l'accueil / Les qualités de l'accueil
- Les règles de temps d'attente au téléphone
- Analyser les différents publics accueillis pour mieux cibler l'attitude à adopter

### 2 S'initier à la PNL pour prendre conscience de votre communication

- Animation d'un jeu pour prise de conscience des pièges de la communication
  - Initiation à la PNL, communication positive avec test et restitution
  - L'impact de l'empathie, du questionnement et de la reformulation
  - L'interprétation de la 1re image, des 1ers mots et des 1ers gestes
    - Les étapes de l'entretien physique et l'argumentation
- Être spectateur de soi-même et des autres participants pour améliorer sa communication

### 3 S'entraîner aux situations délicates

- Prendre en compte une réclamation, traiter les critiques ou objections
- Comment gérer la conversation avec une personne bavarde, ou agressive, ou manipulatrice ?
- Cerner les urgences et filtrer les appels

## MODALITES D'EVALUATION ET FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

- **EO1** Evaluation de l'Objectif 1 : Photo des attentes des participants + Auto-positionnement de début + 2 questions QCM Evaluation des Acquis de Fin de Formation QEAF
  - **EO2** : 3 questions QEAF ou grille d'évaluation jeu de rôle
  - **EO3** : 2 questions QEAF + Auto positionnement de fin et comparaison + Evaluation satisfaction bénéficiaires
- Délivrance d'une attestation de formation à l'issue de la prestation**



## MODALITES ET DELAIS D'ACCES A LA FORMATION / OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

Modalités : Sur demande par téléphone, mail ou site internet, via le bulletin inscription, avec versement d'1 acompte pour réserver les dates

Délais en inter-entreprises : 2 mois avant le début de la formation et selon place disponible

Délais en intra-entreprise : à convenir selon l'agenda du consultant formateur

Obligations réglementaires : aucune

## PUBLIC, PREREQUIS, CONSEILS PRATIQUES, LIEU, DATES, NOMBRE DE PARTICIPANTS

- Public : assistant(e)s, agents d'accueil
- Prérequis : aucun
- Conseils pratiques : en intra 1 salle de réunion avec 2 m2 par participant + 1 vidéo projecteur + paperboard
- Lieu : inter ou intra selon calendrier
- Dates : selon calendrier ou à convenir
- Nombre de participants : intra 1 minimum. Inter 4 minimum à 8 maximum

## TARIFS

En tant qu'organisme de formation, les prix sont nets de taxes

### Intra

800 € entre 1 et 2 stagiaire(s)/jour

1000 € entre 3 et 4 stagiaires/jour

1 300 € entre 5 et 8 stagiaires/jour

### Inter

250 € par stagiaire/jour

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Nos locaux sont accessibles au PMR. Contactez-nous pour réaliser 1 étude personnalisée selon votre handicap

## PROFIL INTERVENANTE

Consultante senior spécialisée en management, ressources humaines, communication, développement personnel, efficacité professionnelle, organisation. Expertise de 24 ans, diplômée du Master 2 RH option communication, management, gestion de projets. Formée aux outils de la psychologie moderne : hypnose conversationnelle, Palo Alto, PNL, Assertivité...

## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Pédagogie interactive, échanges et analyse de la pratique
- Utilisation de la PNL pour faciliter l'ancrage des acquisitions
- Apports illustrés avec support visuel alternés de pratiques
- Travail collaboratif entre participants et/ou jeux de rôle
- Remise d'un livret aide-mémoire
- Moyens : boîte à outils ludiques et du développement personnel, exercices
- Organisme certifié Datadock

