



Accueillir la clientèle, guichet & téléphone

« On n'a qu'une seule occasion de faire une première bonne impression. »

APHORISME POPULAIRE

Guichet et téléphone sont les traditionnelles interfaces entre le public et l'entreprise ou l'administration. Chacun a pourtant déjà fait la désagréable expérience d'avoir été mal reçu, d'être resté avec l'étrange impression de déranger, d'avoir été mis en attente pendant un laps de temps inacceptable.

Bien accueillir, cela s'apprend. Il s'agit de créer un espace de relation qui permettra au client de sentir le bienvenu, et ce, quelle que soit la raison de sa venue et son humeur du moment. L'objectif prioritaire de l'accueil : que chaque client ait le sentiment d'avoir été entendu... et qu'il reparte avec au moins un sujet de satisfaction.

OBJECTIFS

- Identifier les mécanismes fondamentaux, inhérents à tout processus de communication
- Reprendre contrôle des niveaux habituels de toute communication interpersonnelle : formel, informel, verbal, non verbal, corporel
- Identifier les particularités de la communication d'un/e réceptionniste-téléphoniste
- Oser remettre en question sa manière de communiquer et ré-apprendre à pratiquer une communication responsable

CONTENU

- Éléments-clés de la posture du professionnel de l'accueil
- Rôle et fonction du poste
- Attentes et besoins du client
- Dynamique relationnelle (interaction client-accueillant)
- L'attitude accueil : valeurs et compétences-clés
- Le défi d'une écoute véritablement authentique
- Le monde des représentations ou comment rester centré sur autrui
- Un service de qualité pour chacun
- Éléments-clés de la gestion des situations d'accueil
- Ré-agir ou pro-agir : flux émotionnel et gestion du stress (urgent vs important)
- Gestion des imprévus et des difficultés (agressivité, langue, différences culturelles, etc.)

« Si vous ne prenez pas soin de vos clients, vos concurrents s'en chargeront. »

BOB HOOEY

PUBLIC-CIBLE

Toute personne en posture professionnelle d'accueil

DURÉE 2 JOURS

Ce cours peut être avantageusement couplé avec le cours F4 (« De l'agressivité à l'assertivité »)