

## PROGRAMME DE L'ACTION DE FORMATION REALISEE « Accueillir et prendre en charge la demande du client »

### Objectifs pédagogiques :

**A l'issue de cette formation, le stagiaire doit être capable de :**

- Améliorer les techniques d'écoute et de compréhension de la demande de votre interlocuteur au téléphone et en face à face.
- Créer une relation personnalisée empathique et « gagnant-gagnant ».
- Accueillir et servir le client en étant pro actif.

**Public et Prérequis :** Tout salarié en contact avec la clientèle. Aucun prérequis.

**Délai d'accès :** Limite d'inscription 15 jours avant la date de démarrage de la formation.

**Durée et lieu :** 14h00 heures dans les locaux de l'entreprise du client ou d'Ausus Formation 114-116 rue Albert Poulain 08700 Nouzonville.

### Contenu pédagogique :

#### **1° Adopter les comportements efficaces pour entrer en relation**

- Rappel des fondamentaux de la relation interpersonnelle : le cadre de références, les obstacles à la communication (Les jugements implicites, les présupposés)
- Respecter et accueillir l'expression de l'autre sans jugement, entendre sa difficulté quelle qu'elle soit.
- Développer la connaissance de soi, une attitude d'authenticité pour se mettre au service de l'autre : les positions de vie, définir son champ de responsabilité, rester à sa place et reconnaître la place de l'autre.

#### **2° Les outils de communication adaptés à l'accueil.**

- Les outils nécessaires à une bonne communication : l'écoute active, la reformulation, le questionnement, l'empathie, l'assertivité, la synchronisation.
- Le langage non verbal : le regard, le sourire, les mimiques, les silences, la gestion de l'espace (la proxémie).
- Le langage verbal : le débit, le rythme, l'intonation, le volume, le vocabulaire (les mots à dire et à ne pas dire).
- Les feedbacks pour créer une relation coopérative.

#### **3° Accueillir et prendre en charge de manière personnalisée tous les interlocuteurs**

- Accueillir : Être porteur de l'image de l'entreprise, les 20 premières secondes, le SBAM. Clarifier la demande de l'interlocuteur : écouter, questionner, reformuler. Adapter l'accueil aux attentes et aux besoins des interlocuteurs : SONCAS.
- Prendre en charge : Gérer et aménager l'attente. Répondre à la demande en étant réactif : orienter, renseigner et solutionner. Rebondir en étant pro actif : anticiper les réactions et les difficultés, proposer, relancer les collègues et prestataires.  
Cadrer l'entretien dans le temps pour répondre efficacement à la demande.
- Prendre congés : Synthétiser, conforter, prendre date, remercier, saluer.
- Les spécificités de l'accueil téléphonique et de l'accueil physique :  
Les techniques de réception et d'émission d'appels téléphoniques : CERC, CROC, les 4 C.  
Les attitudes favorisant l'accueil physique des clients et faire de l'agence un espace accueillant.

### Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Recueil des attentes du stagiaire en amont de la formation.

Apports théoriques. Exercices pratiques. Echanges.

Mises en situation. Elaboration d'un plan de progrès personnel.

Remise d'un livret au stagiaire.

### Suivi et évaluation des résultats :

Document d'évaluation de satisfaction

Attestation de présence et de formation individualisée

**Modalités d'évaluation :** à chaud (contrôle continu -test ou quizz-mises en situation) et à froid (questionnaire à l'attention des stagiaires et du commanditaire, éventuellement RDV avec le commanditaire).

**Moyens techniques :** Salle, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard.

**Tarif :** sur demande.

**L'intervenante :** Isabelle GILLE formatrice depuis 2010. Formée à l'Analyse Transactionnelle, la PNL et au Codéveloppement Professionnel selon Payette et Champagne. Son processus formation est certifié QUALIOPi depuis novembre 2020. Créatrice et animatrice du groupe Germe Ardennes depuis juin 2019. En octobre 2022, elle est certifiée praticienne CLEEN (Coaching de Libération des Empreintes Emotionnelles Négatives) par l'Institut de Coaching International (ICI).

**Contact :** Pour tous renseignements complémentaires : Isabelle Gille 06/07/65/42/21 – [isabelle.gille@ausus.fr](mailto:isabelle.gille@ausus.fr)

**Accessibilité :** Si la formation se déroule dans les locaux du client, ce dernier devra attester de la conformité de ses locaux, idem si un autre lieu était prévu par le client.

**Pour les personnes atteintes de handicap** souhaitant suivre cette formation sont invitées à me contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Doc. Mis à jour le 03/07/24

