

PROGRAMME DESCRIPTIF DE L'ACTION DE FORMATION PARCOURS DE FORMATION

ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ

Code de référence : AAPTQ/ACCRH

Parcours concourant au développement des compétences : Action de formation

Articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du travail

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES & PROFESSIONNELS

- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement (savoir-faire et savoir-être)
- Acquérir, développer et améliorer ses techniques d'accueil en face à face ou au téléphone.
- Professionnaliser sa communication
- Développer un esprit qualité de service et valoriser l'image de marque de son entreprise.
- Apprendre à gérer les situations délicates.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne susceptible d'accueillir un visiteur, client, collaborateur
- Toute personne assurant une fonction d'accueil ponctuelle ou régulière, hôte / hôtesse et de standardiste ou futur·e hôte / hôtesse, chargé·e d'accueil et secrétaire

PREREQUIS

- Pas de prérequis particulier

NOMBRE DE PARTICIPANTS & INTERVENANTS

- Nombre de stagiaires minimum : 4
- Nombre de stagiaires maximum : 8

Pour une personne : formation sur-mesure (nous consulter).

- Intervenant·s : formatrice référente

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES & PROFESSIONNELS

- Magali GRALL, Formatrice depuis plus de 20 ans sur des modules de digitalisation de l'information, marque employeur, stratégie RH digitale, communication manager, management stratégique opérationnel, cohésion d'équipe, gestion de conflits, process de recrutement, intégration de nouveaux collaborateurs, gestion de problématiques RH, organisation sur les postes de travail, QVCT, communication verbale et écrite, prise de parole en public.
- Responsable d'une agence d'intérim durant 4 ans (5 collaborateurs et 100 à 250 intérimaires)
- Titulaire d'un Master Sciences de l'éducation – Parcours Formateur d'Adultes à l'UBO en juin 2015
- Responsable d'un cabinet appui-conseils recrutement de profils pénuriques et solutions RH, depuis 2010.

METHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Identification des besoins du participant en amont de la formation : test de positionnement, avec entretien téléphonique individuel avec le formateur ou en face à face, avant l'inscription
- Approt théoriques et travaux pratiques
- Echanges et analyse participative sur des cas concrets
- Exercices et outils sur le thème de la formation
- Mise en situation et simulation
- Boîte à outils
- Supports pédagogiques spécifiques
- Suivi post-formation

OUTILS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Entretiens téléphoniques et échanges en amont de la formation.
- Questionnaire/QCM de positionnement en début de formation.
- Feuille de présence des stagiaires.
- Evaluation à chaud de la formation.
- Enquête de satisfaction / évaluation à froid de la formation et formatrice.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MATÉRIELS

- Salle de formation dédiée ACCRH (capacité d'accueil : 15 personnes max / 8 personnes en période Covid-19)
- Partenariat salle de formation prestataire extérieur – accessibilité personnes en situation de handicap
- Tables et chaises
- Paperbord
- Ordinateurs / imprimantes
- Caméscope numérique / télévision / vidéoprojecteur / Double écran
- Papier et stylos à disposition
- Supports numériques (Power Point, docs, PDF, vidéos...)
- Boîte à outil
- Prises Ethernet pour connexion / wifi
- Téléphone fixe
- Salle de pause déjeuner équipe
- En période de covid-19, mise en œuvre des procédures sanitaires (masques, gels hydro alcooliques)

INFORMATIONS PRATIQUES

- Dates sur demande : possibilités toute l'année
- Durée : 2 jours – 14 heures (7H/jour)
- Horaires : 9H00 – 12H30 – 13H30 – 17H00
- Lieu : Organisme de formations ACCRH, 125 rue St Marc, 29200 Brest ou sur site
Ou Partenariat prestataire avec établissements ERP pouvant accueillir des personnes en situation de handicap.

SANCTION DE LA FORMATION

- Un tour de table est effectué en fin de chaque journée avec le/les participant·s
- Un questionnaire d'évaluation à chaud de la formation est rédigé en fin de stage pour le/les participant·s
- Une attestation de fin de formation avec atteinte des objectifs est remise personnellement à chaque stagiaire
- Une attestation d'assiduité et de présence permet de compléter le dispositif avec un envoi au commanditaire de la formation

SUIVI DE LA FORMATION

- Un questionnaire d'évaluation à froid, pour le suivi accompagne cette démarche dans les 3 à 6 mois qui suivent l'action de formation (envoi et retour par mail).

DOCUMENTS CONTRACTUELS

- Toutes les actions de formation dispensées par l'Organisme de formation ACCRH font l'objet d'une convention de formation ou d'un contrat individuel de formation
- Ces documents, accompagnés du règlement d'intérieur, de l'attestation d'informations préalable à l'inscription, de la convocation, de la fiche descriptive de l'action de formation (Programme de formation) et de devis détaillé et complet.

COÛTS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION

- 1 050 €* HT par stagiaire pour 2 jours (déjeuner inclus) (4 stagiaires minimum)
- MONTANT HT POUR 2 JOURS DE FORMATION SUR SITE (14 heures) x Nbr de PERS.
- TVA 20% / TTC

Coût pour une personne : nous consulter.

ENGAGEMENT QUALITÉ

- Engagement de qualité de l'organisme prestataire d'actions de développement des compétences ACCRH
- L'organisme de formation ACCRH est Datadocké et certifié QUALIOPi.
- L'intervenante, Magali GRALL, formatrice référente est titulaire d'un Master Sciences de l'éducation parcours Formatrice pour adultes, à l'UVO et formatrice spécialisée Tertiaire depuis 20 ans.

DÉFICIT SENSORIEL OU MOTEUR ACCESSIBILITÉ

- L'organisme de formation ACCRH est particulièrement attentif à la prise en compte d'un éventuel déficit sensoriel ou moteur. Cette éventualité est abordée dès le premier test de positionnement avant inscription. Une approche adaptée et personnalisée, en fonction des situations individuelles, a été prévue en collaboration avec des acteurs pertinents et experts. Dans le cas de formation en présentiel, l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est systématiquement prévue et réalisée.

PROGRAMME DE FORMATION

SÉQUENCE 1 – JOUR 1

Evaluations, échanges, mises en situation, exercices pratiques, boîte à outils.

1/ L'accueil : un service et poste clé dans toutes les entreprises

- Comprendre les enjeux de l'accueil : Qu'est-ce que l'accueil ? Pourquoi se former à l'accueil ?
- Situer le rôle et les missions de poste du chargé-e de l'accueil
- Comprendre le principe de la qualité de service à l'accueil et son importance pour l'image de son entreprise
- Focus sur la notion de confidentialité et de discrétion, un levier professionnel indispensable

Partage de pratiques/expériences : Tour de table et échanges afin de prendre conscience de l'image véhiculée dès les premiers contacts, identifier son vécu de la relation client.

2/ Appréhender les fondamentaux de l'accueil physique

- Assimiler les notions fondamentales du langage non verbal ou les postures, gestuelles à adopter
 - Les principes fondamentaux : Le regard, le sourire, les silences
 - La gestion de l'espace intégrant le périmètre de sécurité sociale et sanitaire
 - La gestuelle et son décodage
 - Les postures à adopter, les attitudes à éviter
- Assimiler les notions fondamentales du langage verbal (communication) de l'accueil physique
 - Les principes fondamentaux : débit, rythme, intonation, ton, volume
 - Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique : transmettre des messages clairs et compréhensibles
 - Le vocabulaire positif et approprié à son entreprise : s'exprimer avec aisance, tact et diplomatie
 - L'écoute, le questionnement et la reformulation efficace et rassurante.

Mise en situation : Assurer et garantir la qualité de service dans l'accueil physique au travers d'un jeu de rôle.

SEQUENCE 2 – jour 2

3/ Maîtriser les techniques de l'accueil téléphonique

- Identifier et maîtriser le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel : mettre en attente, transférer l'appel, orienter, prendre congé, conclure
- Réussir le premier contact : soigner sa communication et transmettre une bonne image virtuelle
- Prendre un message précis et adapté aux besoins
- Savoir questionner, reformuler et argumenter.... Et préserver un contact convivial et efficace
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives.

Mise en situation : jeux de rôles et simulations de situations d'accueil téléphonique.

4/ Maîtriser les situations conflictuelles et délicates

- Utiliser des techniques pour désamorcer le conflit : répondre et accueillir les interlocuteurs « difficiles » : les mécontents, les agressifs, les confus, les bavards...
- Les spécificités de l'accueil des publics en situation de handicap
- Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- S'affirmer et savoir dire non... tout en restant constructif et respectueux
- Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats.

Mise en situation : désamorcer un échange conflictuel au travers d'un exemple concret.

Exercice de synthèse/ bilan (nuage de mots) : récapituler les points clés d'un accueil réussi.

CABINET DE

RECRUTEMENT

Recherche de profils pénuriques
TP/BTP Industrie Tertiaire

PRESTATAIRE
APPUI-CONSEILS
Problématiques RH



ORGANISME DE
FORMATIONS TERTIAIRE
sur-mesure Certifié Qualiopi
dans la catégorie Action de Formation

AGENCE DE
COMMUNICATION
Print et digitale