

## FORMATION HOTESSE D'ACCUEIL ET STANDARDISTE / RÉF AC-110

Les hôtesses d'accueil et standardistes représentent le premier niveau de contact entre l'entreprise et l'extérieur. Il convient donc de soigner ce contact afin de valoriser l'image de l'entreprise.

### OBJECTIF

Améliorer sa relation et son efficacité personnelle au téléphone comme en face à face.  
Se professionnaliser en répondant aux attentes des clients ou des usagers.  
Réussir l'accueil, la résolution de problèmes, les propositions de services.  
Développer son implication personnelle et sa pro-activité.

### CONTENU

#### Le rôle de standardiste : être standardiste idéal

Le rôle du standardiste  
Les secrets de la réussite  
bonne connaissance de soi  
attitude optimiste et positive  
responsabilité  
professionnalisme  
motivation-enthousiasme  
organisation  
Le portrait idéal d'un standardiste  
Collecte les compétences les plus importantes d'une standardiste  
Détermination des compétences clés

#### Communication

Les bases de la communication efficace  
La bonne connaissance de soi et la communication  
Typologie de personnalités/typologie de clients  
Communication adaptées à la personne et à la situation  
Reconnaître les différents types de personnalités, de situations et savoir établir de bonnes relations  
Les facteurs affectant la communication réussie:  
La technique d'influence positive  
Clarté, volume, style...  
Motivations et incitations  
L'écoute active  
La technique des questions:  
Comment mener la conversation à l'aide des questions?  
Comment obtenir de vraies réponses?  
La communication assertive  
Gérer des personnes et des situations difficiles:  
Comment dire „non“?  
Comment réagir aux critiques et aux compliments?  
Comment gérer les plaintes justifiées ou non justifiées?  
Comment gérer l'agressivité?

#### Gestion des contacts téléphoniques

L'étiquette de communications téléphoniques  
Avantages et inconvénients de l'utilisation du téléphone  
Les différences entre une communication professionnelle et une communication personnelle  
Les règles de base de téléphone  
L'importance du „sourire“  
Les 5 étapes pour téléphones  
Comment utiliser le téléphone?  
pour améliorer l'image de l'entreprise  
pour accueillir  
pour répondre aux questions  
pour répondre aux attentes des clients  
pour gérer des problèmes  
pour proposer des services  
Comment gérer les appels en attente?  
Comment prendre et transmettre des messages?

#### Relation

Relation client (service à la clientèle- le relationnel-suivi)  
L'importance de la bonne relation client  
Le prix de la perte de client  
Comment fidéliser les clients? - Méthodes qui attachent nos clients  
Comment satisfaire nos clients ?  
La concurrence  
Connaître les points forts et les points faibles de notre organisation  
La technique de la recommandation  
Le service personnalisé  
Comment gagner la crédibilité et la confiance?  
La sympathie - les facteurs qui engendrent la sympathie  
MODALITÉS D'ÉVALUATION : Test théorique des connaissances acquises et/ou évaluation pratique  
FORMATRICE - FORMATEUR : Intervenant spécialisé en management et communication

ACCESSIBILITÉ : Formation en présentiel dans des locaux ADCA ou locaux clients  
Formation disponible en VISIO FORMATION. 100% FOAD ou BLENDED LEARNING (nous contacter)  
Voir livret d'accessibilité pour tous ADCA GFP

style="color: rgb(255, 140, 0);">DÉLAI D'ACCÈS : Cette formation est accessible en continue.  
Contactez-nous pour mettre en place un calendrier adapté à votre besoin.

**TYPE DE FORMATION :**  
Intra et Inter

**COMPÉTENCES :**  
Techniques, Organisationnelles, Relationnelles

**PUBLIC :**  
Toute personne devant professionnaliser la fonction d'accueil et de standardiste

**PRÉ-REQUIS DE LA FORMATION :**  
.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :**  
Présentation du formateur, échanges d'expérience, jeux de situation, création de son document de bonnes pratiques.

**DURÉE :**  
14h

**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
10

**VALIDATION :**  
Attestation de formation

**PRIX :**

**VILLE(S) ET DATE(S) :**  
Consulter notre site Internet



Pour nous écrire directement cliquez ici :

[forma@adca-gfp.fr](mailto:forma@adca-gfp.fr)