

Accueil physique et téléphonique de publics difficiles



RÉFÉRENTE PÉDAGOGIQUE

Brigitte GRETKE

Consultante - Formatrice PEP 57

Enseignante, sophrologue et accompagnatrice de sportifs de haut niveau à la préparation mentale, coach formée à la programmation neurolinguistique, formatrice spécialisée en Communication et à l'accompagnement du changement.

Ses divers expériences mènent la formatrice à adopter une pédagogie individualisée qui vise à favoriser la participation et à permettre aux participants d'identifier leurs points forts et ceux qu'ils doivent améliorer dans l'activité quotidienne.

INFORMATIONS PRATIQUES

PARTICIPANTS

Tous publics en charge de l'accueil de public

Groupe de 6 à 12 personnes

Prérequis : aucun

DATES DES SESSIONS

■ Durée : 2 jours ■ Horaires : 9h30-17h30 / 9h00-17h00

■ Mardi 12 et mercredi 13 novembre 2019

■ Jeudi 12 et vendredi 13 mars 2020

LIEUX DES SESSIONS

■ Créteil (locaux FACE PEP)

■ En vos locaux pour vos équipes, nous contacter

TARIF 480 € / groupe / 2 jours

LES +

Brigitte GRETKE intervient pour des organisations publiques et privées de toutes tailles (de 30 à 1000 salariés) : SNCF, Mairie de METZ, TCRM, CAF, URSSM, CANSSM, État Major des Armées, Sita Lorraine, Industries de l'automobile en Lorraine, Centre Hospitalier de Jury, Agence Rhin Meuse, Erel Conseil, ... et connaît bien les PEP.

Ayant une expérience commerciale en développement de portefeuille clients et en développement de réseau de revendeurs ainsi qu'un diplôme de sophrologie qui lui permet de proposer des formations à la gestion du stress, à l'efficacité personnelle, à la gestion de conflits, au management en situation de crise, Madame GRETKE propose une formation à l'accueil physique et téléphonique de publics difficiles très individualisée.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Les participants seront en capacité de :

- Acquérir des outils et méthodes pour assurer un accueil professionnel au quotidien.
- Apprendre à gérer les accueils physiques ou téléphoniques difficiles.

PROGRAMME

🕒 La gestion de son image : se préparer psychologiquement et physiquement pour assurer une bonne qualité d'échanges

- Le verbal : écouter le dit et le non-dit.
- La voix : articuler, se faire écouter.
- Le bon langage au niveau de l'accueil : se mettre en empathie, les faits, les sentiments, les opinions et les intentions d'actions.
- Le non-verbal.
- La bonne distance psychologique : le décodage territorial et les zones d'interaction.

🕒 Le temps

- Être concis.
- Être présent à soi, être présent aux autres.
- Prendre en compte le temps.

🕒 La gestion de son stress

- Identifier les différents types de stress professionnel.
- L'analyse des situations dans une dynamique constructive.
- Apprendre à vivre les situations de stress dans le confort.

🕒 La gestion téléphonique

- Développer les qualités de sa voix (élocution, ton, débit) et de son sourire.
- En réception d'appel : accueillir, faire patienter, écouter, cerner les besoins, renseigner, saluer,
- Gérer des appels agressifs / impatience, incompréhension...
- En émission d'appel : prendre contact, faire passer son message, prendre congé.
- Gérer des correspondants agressifs.

🕒 La gestion en face à face

- La prise en charge d'une demande simple : questionner, reformuler.
- La prise en charge d'une demande obligeant à quelques recherches : gérer la prise en charge pour bien écouter, rassurer.
- La prise en charge de personnes « non communes » : gérer la prise en charge pour bien écouter, questionner, clarifier et rassurer.
- Gestion de situations critiques : impatience, agressivité, incompréhension ...

🕒 Méthodes et outils pédagogiques

- Apports théoriques avec supports de cours.
- Simulations physiques. Propositions d'actions concrètes, réalisables et vérifiables. Mise en place d'outils pour chaque étape de la formation
- Toute la pédagogie sera basée sur l'individualisation de la formation (Tests, identification des différences personnelles, prise en compte du vécu de chacun et de l'organisation des services ...)

🕒 Évaluation

- En complément du bilan oral réalisé par le formateur en cours de formation, un questionnaire de satisfaction sera remis aux participants en fin de formation.
- Dans les 6 mois suivants, un questionnaire à froid sera envoyé au commanditaire et aux stagiaires pour évaluer l'impact de la formation sur les pratiques professionnelles.