

CENTRES D'APPELS, CENTRES D'AFFAIRES Conseil et formation en Accueil et Relation Client



Quelques références :

Buropole Services, Contactel, Buro Club, Insitu Business Centre, Secrétel, Wato

Accueil Quatre Etoiles **accompagne** depuis 10 ans les centres d'affaires et les centres d'appels pour **l'optimisation de leur relation client.**

Notre savoir-faire

- une connaissance du secteur, de ses **problématiques et de ses enjeux dans la relation client**
 - une **veille permanente** des attentes des clients
 - un partage des expériences des collaborateurs pour **adapter les contenus et les accompagnements.**
- ⇒ pour construire ensemble des **modules de formation sur mesure** adaptés à ce contexte
- des sessions où **les participants sont acteurs**, à travers des exercices de mises en pratiques et des jeux de rôles enregistrés et filmés
 - un **accompagnement individuel post formation** est proposé pour valider les acquis de la formation et renforcer le suivi.

L'accueil physique et téléphonique des clients en centre d'affaires :

2 jours

Maîtriser les différentes phases de l'accueil : techniques et attitudes afin de réaliser un accueil de haute qualité.

Comprendre l'importance de l'accueil pour les clients du centre d'affaires.

Optimiser la satisfaction clients en centre d'appels :

2 jours

Accueillir et renseigner la clientèle au téléphone de manière professionnelle

Maîtriser les différentes phases de l'accueil téléphonique : techniques et attitudes

Renseigner de manière efficace et répondre aux demandes par téléphone.

Développer la communication et le savoir-être professionnels

L'accueil des personnes en situation de handicap (loi de 2005) :

2 jours

Avoir un autre regard sur le handicap pour assurer un accueil adapté

Connaître les différents types de handicap pour mieux accueillir

Renseigner et informer de façon optimale les personnes en situation de handicap

Valoriser l'image de soi en optimisant les techniques d'Accueil :

3 jours

Connaître et utiliser les outils du « look » pour révéler ses compétences et ses talents de communication.

Maîtriser les différentes phases de l'Accueil : les techniques et les attitudes pour s'affirmer positivement aux autres.

Organisation d'un service Accueil :

2 jours

Optimiser la qualité de l'accueil grâce à un poste bien organisé.

Connaître les différentes phases de l'accueil

Maîtriser les procédures d'un accueil de qualité

Manager efficacement un pôle accueil :

3 jours

Comprendre les enjeux de l'accueil tout en managant les équipes de manière efficace
Assurer la cohésion d'équipe : motiver et dynamiser
Former pour mieux gérer les conflits clients

La gestion des réclamations et des conflits :

2 jours

Gérer les réclamations des clients quel que soit le canal
Maîtriser les attitudes efficaces pour surmonter les conflits
Faire face à des situations difficiles

Prévenir et gérer l'agressivité des clients

3 jours

Identifier les mécanismes du comportement humain entant en jeu dans l'agressivité
Reconnaître si une personne est dangereuse ou pas
Gérer ses émotions et le stress occasionné par l'agressivité afin d'optimiser sa réactivité et un gérer la situation avec calme
Adapter son discours vis-à-vis d'un client agressif pour le ramener au calme et éviter l'escalade

Prévenir et gérer ses émotions et le stress

3 jours

Comprendre, détecter et analyser le stress, ses différents types et ses causes
Identifier et interpréter sa réactivité émotionnelle
Acquérir les outils pratiques à mettre en œuvre, issus des neurosciences et psychologie environnementale, pour mieux gérer ses responsabilités, tâches professionnelles et clients difficiles

Techniques de vente : les fondamentaux

2 jours

Maîtriser les techniques de communication pour comprendre les attentes clients et répondre à leurs besoins en face à face et au téléphone

Etre à l'aise avec les écrits professionnels :

2 jours + 1 jour

Savoir rédiger efficacement les courriers, courriels et notes dans le cadre de l'entreprise
Savoir structurer un écrit professionnel
Se réapproprier les règles d'orthographe et de grammaire

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, 215 rue Louis Pasteur, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse,
SIRET N° 522 927 763 000 22 / Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31
auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées

