

BONJOUR J'ESPERE
QUE VOUS ALLEZ
BIEN ?



OBJECTIF DE LA SEANCE

MATIN

Faisons connaissance

Bos besoins
Vos attentes

Ce qu'il vous plait
dans l'accueil et ce
que vous plait pas

Jeu de mise en route

Identifier le savoir faire – savoir
être et compétences transverses

APRES-MIDI

A VOUS MAINTENANT



Avec les mêmes scénarios

OU AVEC UN CAS D'ECOLE

Co-construire une charte d'accueil

**Formatrice diplômée
depuis 10 ans.**

- Dans les métiers de la
vente

En pédagogie renforcée :

- La mémoire
- La posture en entreprise
- La communication
interpersonnelle

**Jury pour le TP formateur de
formateur**



CE QUE JE N'AIME PAS TROP TROP



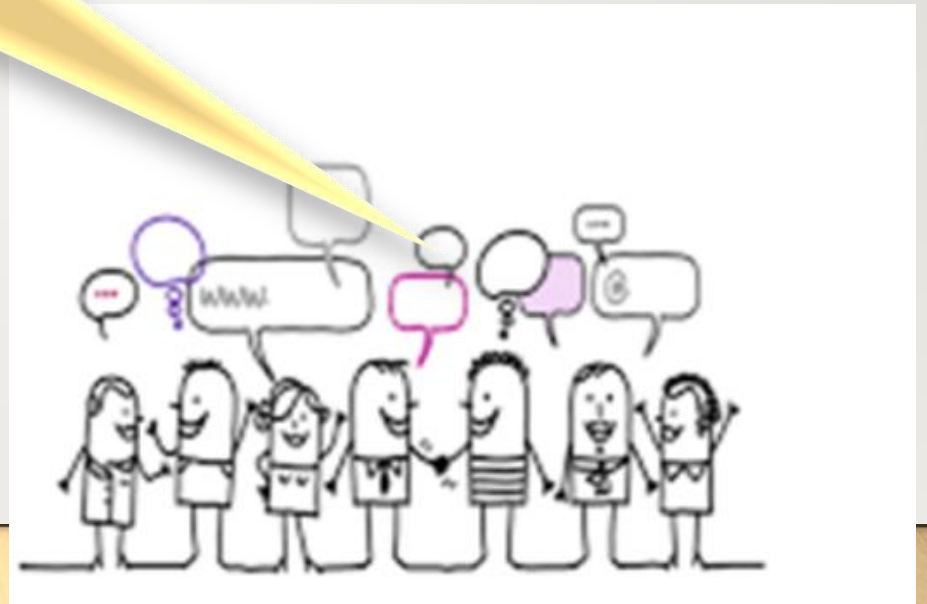
**CE QUE J'AIMERAIS
Co-construire**

**Collaboration participative
Bienveillance et entraide**



A vous maintenant

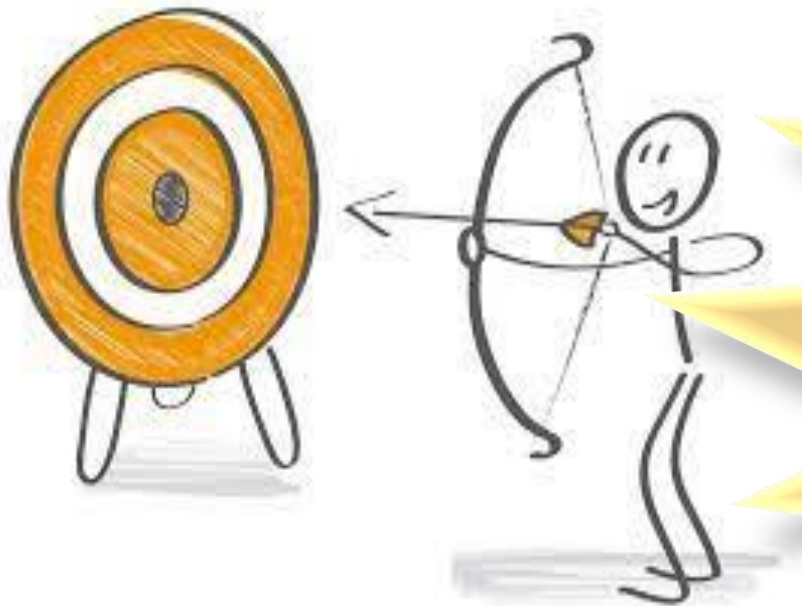
Faisons
connaissance



VOS BESOINS
SUR
L'ACCUEIL ?

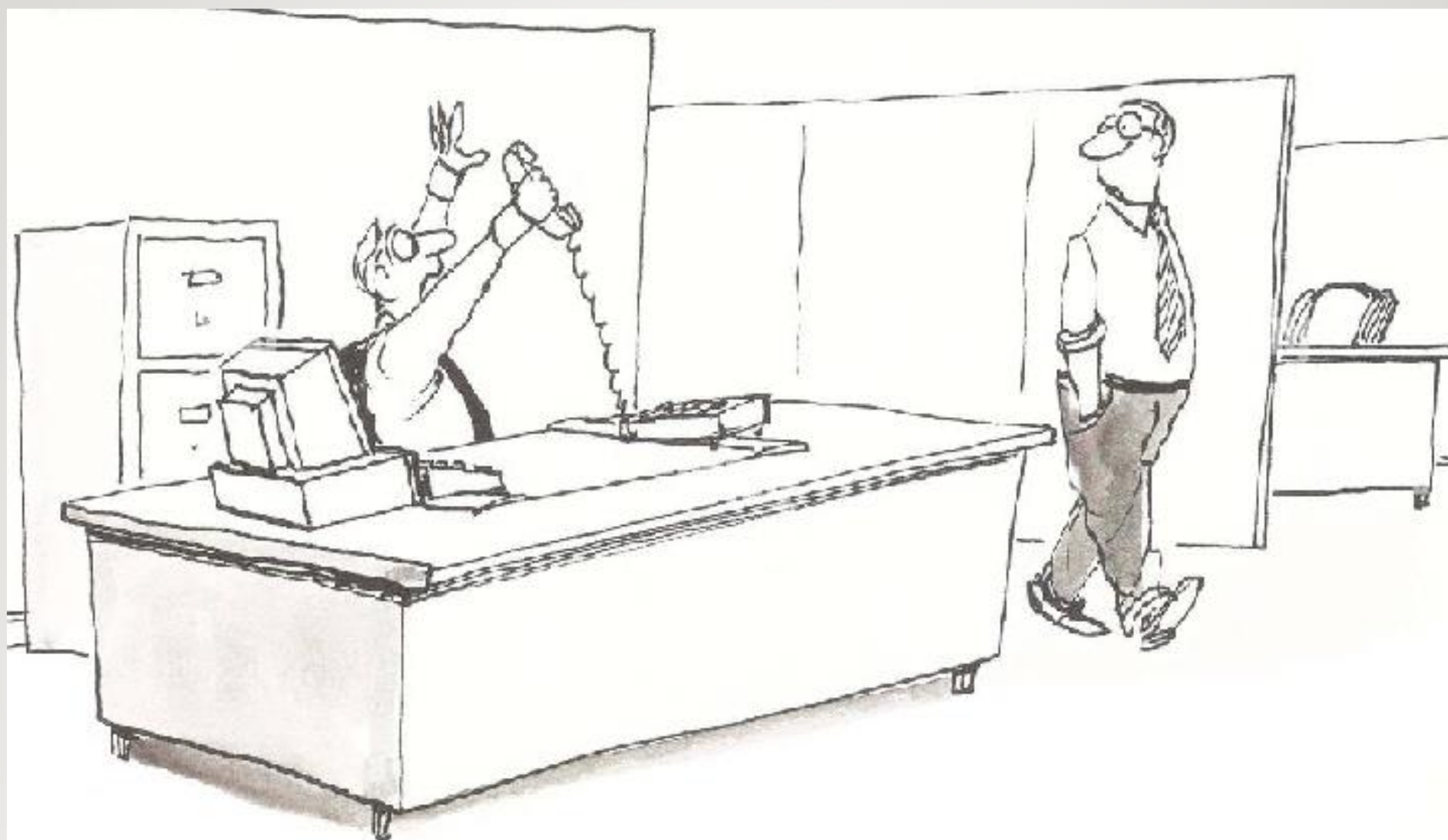
VOS
ATTENTES
SUR
L'ACCUEIL
?

QUELS SONT VOS
OBJECTIFS
PROFESSIONNELS
?



Vos freins
Vos
appréhension
sur l'accueil

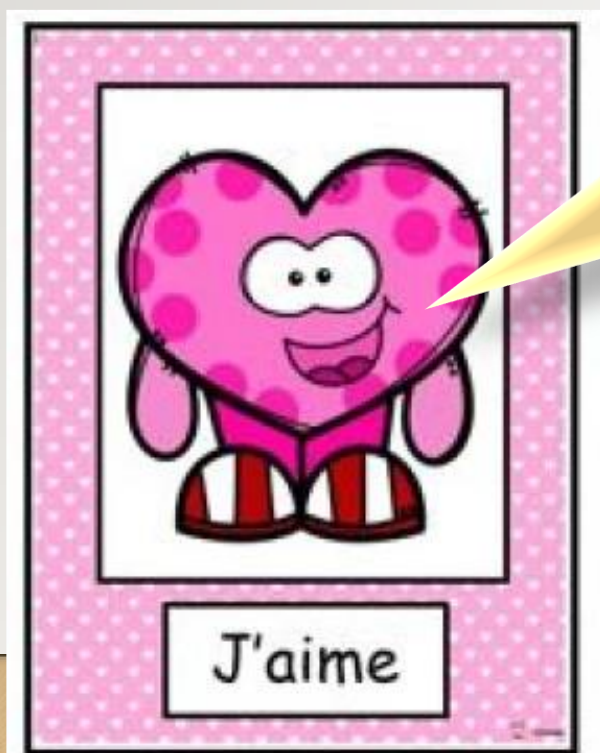




**"I have a customer on the line,
but I'm not trained on what to say to them!"**

Ce que j'aime dans les
métiers de l'accueil
Ce que je sais faire
Ce que je sais gérer
Ce que je peux conseiller aux
autres

L' ECRIRE SUR LA FEUILLE



CE QUE JE N'AIME PAS DANS LES
METIERS DE L'ACCEUIL

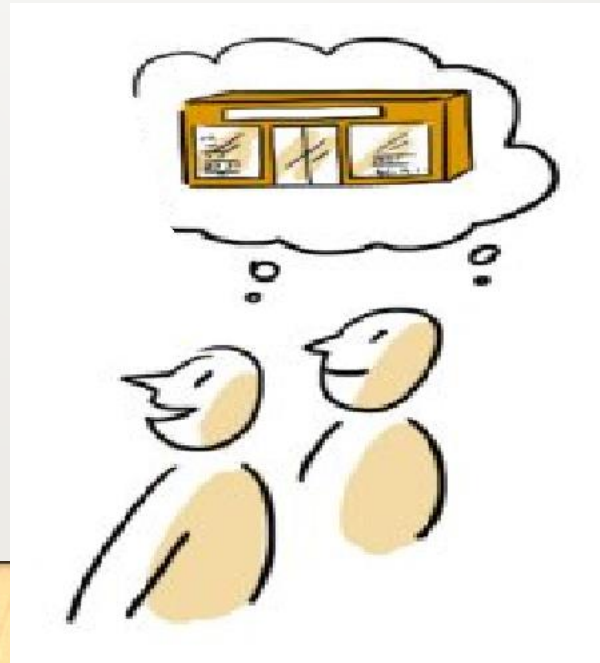
CE QUE N'ARRIVE PAS A SUPPORTER,
A GERER,
CE QUI M'EXASPÈRE
CE QUE J'AIMERAIS



L'ECRIRE SUR LA FEUILLE

PARTAGE des POINTS
COMMUNS ET DIVERGENTS

Exerçons nous en jouant Avec quelques cartes QUI SUIS-JE ?





Quī suīs-jē ?



Je vous propose 9 cartes à tirer au sort,
Vous tirez au sort une carte,
Je vous lis la question,
Vous devez deviner quel métier se cache derrière la définition,
Si vous trouvez la bonne réponse vous marquez un point et la carte
est mise de côté,
Si la réponse n'est pas trouvée, vous passez votre tour, et c'est au
tour de la personne qui suit de répondre,
Si la personne qui suit trouve la réponse elle marque un point.
Elle pioche à son tour une carte et ainsi de suite.

RELEVE DANS LES CARTES
LE SAVOIR FAIRE
ET LE SAVOIR ÊTRE

QUELLES SONT LES COMPETENCES TRANSVERSALES

Le **savoir faire**
Les compétences
techniques



COMPETENCES

TRANSVERSALES

Le **savoir être**
Manière d'agir et
d'interagir dans
un contexte
professionnel

LE SAVOIR FAIRE	
REPONSES :	
SAVOIR-ÊTRE	
REPONSES :	
COMPETENCES TRANSVERSALES AUX DEUX METIERS	
REPONSES :	



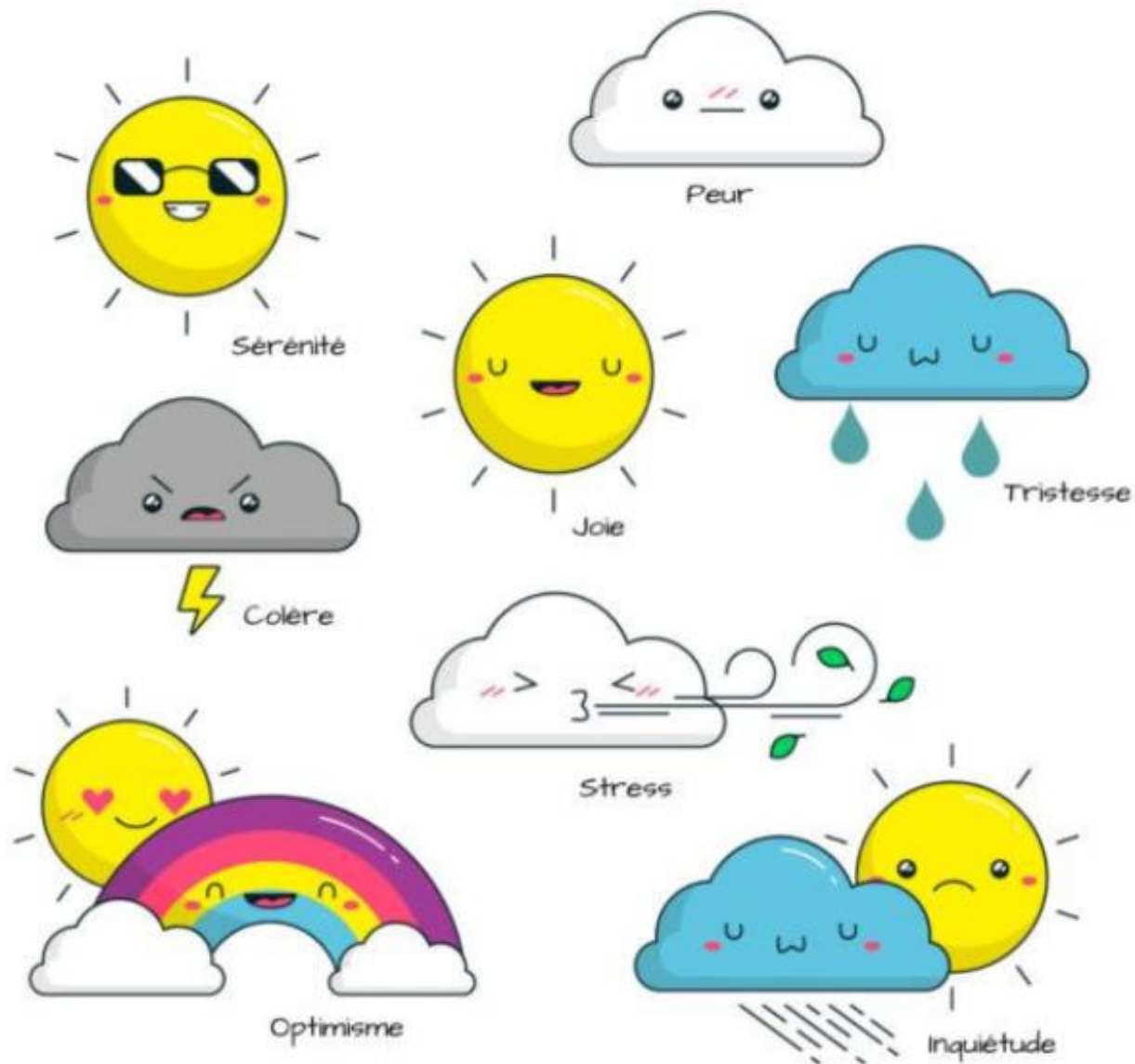
Mises en situation

Vous êtes cliente
Vous piochez un scénario
Vous le lisez
Vous venez jouer

Je joue le rôle de
la personne qui
vous reçoit à
l'accueil

Vous remplissez le document suivant
Et co-contruisons une charte d'accueil

Critères	++	+	0	-	Observations
COMMUNICATION NON VERBALE					
Posture du corps					
Expression du visage					
Regard					
Gestuelle					
COMMUNICATION VERBALE					
Registre de langage					
Précision du vocabulaire					
Qualité d'écoute					
Dynamisme					
COMMUNICATION PARA VERBALE					
Intonation de la voix					
Rythme/débit des informations					
Volume de la voix					
POINTS FORTS					
POINTS A AMÉLIORER					



A QUEL TEMPS
CORRESPOND
VOTRE
HUMEUR ?

OBJECTIF DE LA SEANCE

MATIN

BRAINSTROMING

MISES EN
SITUATION

JE joue des mises en
situation d'accueil

IDENTIFIER LES POINTS FORTS
IDENTIFIER LES AXES D'AMELIORATION

L'ÉCOUTE ACTIVE

LA REFORMULATION

APRES-MIDI

A VOUS MAINTENANT



Avec les mêmes scénarios et au téléphone

OU AVEC UN CAS D'ECOLE

BRAINSTORMING



Départ

Mises en
situation

Ensuite

REFLEXION
AUTO ANALYSE
POINTS FORTS
POINTS
D'EFFORTS

Après

Discussion entre vous
Partages
Vos retours
Vos impressions
Qu'en pensez-vous ?

Qui veut se lancer ?



AVEC LES
MEMES
SCENARIOS



Ce que je sais faire / Ce que je peux améliorer

MES OBJECTIFS A ATTEINDRE

Rédiger un compte rendu d'activité

Titre de l'activité : _____

Compétences : _____

Lieu de réalisation : ☐ Stage ☐ En classe

Contexte de l'activité : _____

Lieu : _____

Poste occupé : _____

Contexte : _____

Activité

• Situation de travail vécue ou simulée : _____

• Techniques mises en œuvre, consignes à respecter : _____

• Documents supports de l'activité : _____

• Résultats obtenus, difficultés rencontrées, solutions adoptées : _____

• Attitude, posture : _____

Appréciation personnelle sur l'activité

• J'ai aimé. ☐ Oui ☐ Non

• Pourquoi ? _____

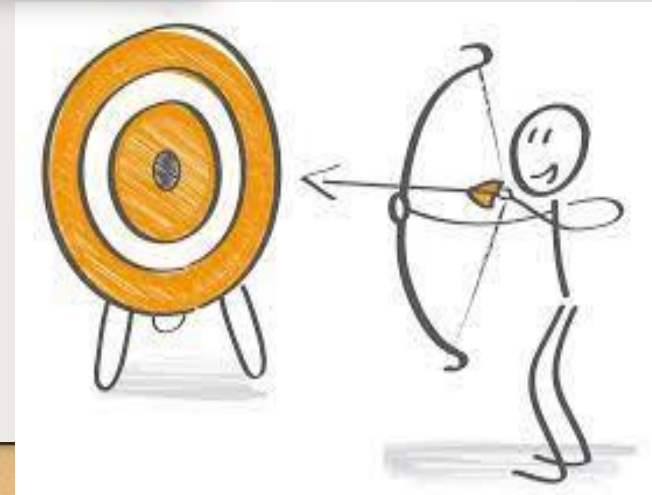
• Je saurais refaire l'activité dans un contexte différent. ☐ Oui ☐ Non

• Je saurais expliquer l'activité à un collègue de travail, un camarade de classe. ☐ Oui ☐ Non

Auto-évaluation

Compétences ciblées ¹	Niveau de réussite ²			
	NM	PM	M	BM
	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐

1. Indiquer toutes les compétences ciblées dans l'activité choisie.
2. Indiquer le degré de réussite par rapport aux compétences ciblées (NM : Non maîtrisé, PM : insuffisamment maîtrisé, M : Maîtrisé, BM : Bien maîtrisé).



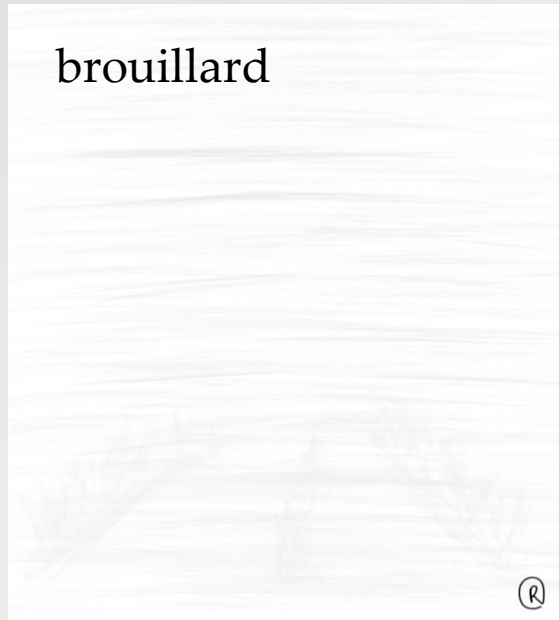
LE DOS
A
DOS







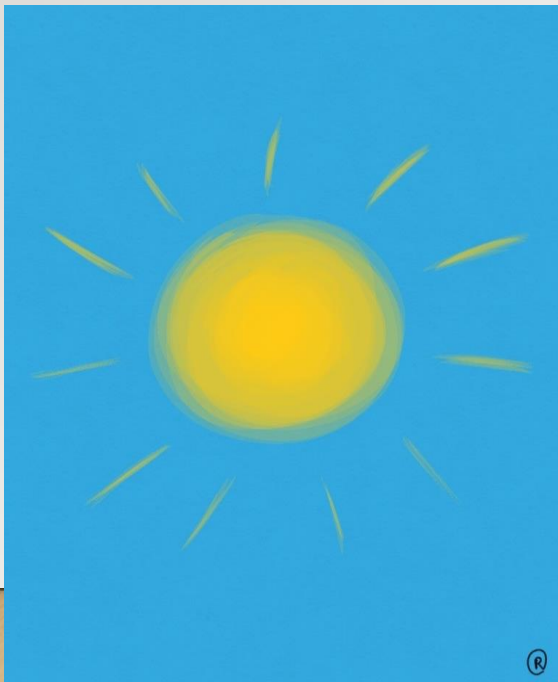
brouillard



Ciel voilé



Enneigée



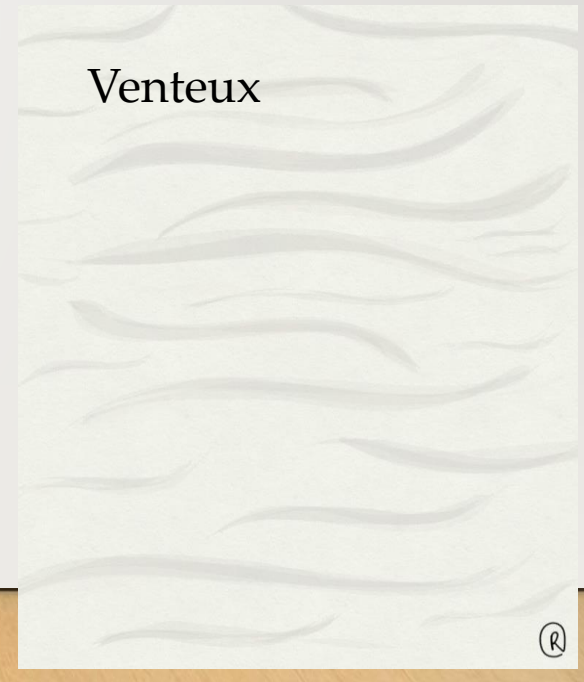
Nuageux



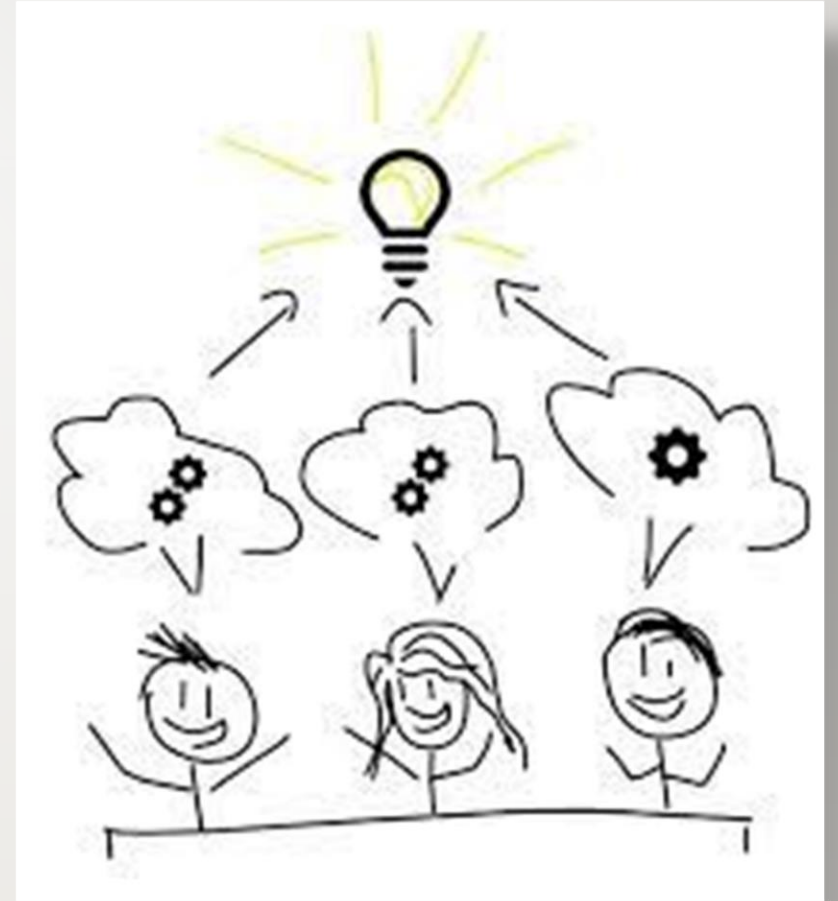
Orageux



Venteux



BRAINSTORMING



MATIN

Brainstorming

Mises en situation d'accueil

Identifier les étapes d'un accueil physique optimal

Identifier les étapes d'un accueil téléphonique

Identifier les étapes de prise de conge d'un accueil téléphonique

OBJECTIF DE LA JOURNEE

APRÈS-MIDI

Mise en situation face a un client mécontent

Repérer les sources de conflit a l'accueil

Identifier les modérateurs de stress

Quelles sont les étapes
pour assurer un accueil
physique optimal ?



Départ

Mises en
situation

Ensuite

REFLEXION
AUTO ANALYSE
POINTS FORTS
POINTS
D'EFFORTS

Après

Discussion entre vous
Partages
Vos retours
Vos impressions
Qu'en pensez-vous ?

Les étapes d'un accueil physique optimal

Phase1 : L'organisation de l'accueil.

Phase 2 : Le premier contact.

Phase3 : La gestion de l'attente.

Phase4 : Le service au client.

Phase 5 : L'image professionnelle.

Phase 6 : La prise en charge du client.

Phase 7 : La départ du client.

Phase 8 : la remontée de l'information.

**Souriez au téléphone,
votre client le voit
et le ressent !**

FI FOU CROYEZ
QUE F'EST FAFILE !!



60s.

Votre voix reflète ce que vous pensez.

Créateur : Jean-Pierre Tesson - 74 rue de Châteauneuf 92100 Nanterre - Tél. 01-48 21 61 21

Identifiez les étapes
logique pour un accueil
téléphonique ?

Quelles sont les étapes
de prise de congé au
téléphone ?

ETAPES LOGIQUES D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

- Préparation des appels
- Formule d'accueil
- Identification de l'interlocuteur
- Compréhension de la demande
- Réponse à la demande ou prise d'un message ou transfert
- Prise de congé



ETAPES LOGIQUES DE LA PRISE DE CONGÉ AU TÉLÉPHONE

- Vérifier la satisfaction de la demande en reformulant
- Saluer en personnalisant en fonction de la personne et du moment
- Rassurer et remercier
- Raccrocher en dernier



Les clients difficiles

Typologie des clients difficiles	Comment le reconnaître ?
Le client en colère	Le client en colère parle fort, crie, manifeste son mécontentement de manière exacerbée. Sa réaction est provoquée par un sentiment de vexation.
Le client agressif, voire violent	Il parle fort, mais n'écoute pas, il énonce des critiques, voire des menaces. Sa réaction ne se justifie pas ! Un client a le droit de manifester son mécontentement, pas de vous manquer de respect.
Le client autoritaire	Il a un avis tranché sur chaque sujet, vous coupe la parole et insiste. Souvent ironique, il ne se gêne pas pour user d'un ton propice aux sarcasmes.
Le client râleur	Selon son degré de mécontentement, ce client peut bougonner, voire vous prendre pour son souffre-douleur. Son ton est souvent plaintif et ses phrases ponctuées de soupirs.
Le client inquiet	D'un naturel anxieux, il pose des questions en rafale, se répète pour se rassurer, ses gestes sont nerveux et il parle vite, il doute de tout.



Les modérateurs du stress sont tous les éléments qui améliorent notre résistance au stress en lui apportant un contrepoint plaisant et apaisant. On distingue trois grandes catégories de modérateurs

Le support social ou les relations affectives (famille, amis)

Les activités de plaisir (déjeuner entre amis, aller au cinéma, écouter de la musique, lire...)

Les comportements de santé (avoir une alimentation équilibrée, ne pas consommer de tabac ni d'alcool, avoir un sommeil réparateur, pratiquer une activité physique régulièrement)

LES PRINCIPALES SOURCES DE CONFLITS



Sources	Caractéristiques
Relations interpersonnelles	Mauvaise communication, émotions fortes, comportements négatifs
Information	Absence d'information, désinformation
Organisation interne	Contraintes de temps, d'environnement, de matériel, de pouvoir
Intérêts personnels	Sentiment de perte ou de préjudice matériel, psychologique
Valeurs et croyances	Différences en termes de vision du monde, de culture, d'idéologie

Attitudes à adopter	Objectifs
• Sourire.	• Le sourire s'entend au téléphone.
• Se tenir droit.	• La voix « porte mieux ».
• Ne rien manger ni boire.	• Pour que la voix soit nette.
• S'exprimer dans un langage correct, sans tic de langage.	• Pour bien faire passer le message.
• S'exprimer clairement (bonne puissance de la voix, bon débit de parole, bonne articulation).	• Pour être bien compris.
• Parler au présent et en utilisant des formes positives.	• Pour être dans le temps de l'action.

LA METHODE T.E.C.R.E.P.

TECREP

T comme Tendre l'oreille

E comme Expliciter le problème

C comme Compatir avec le client

R comme Remercier son client

E comme Évaluer les différentes solutions possibles

P comme Proposer une solution satisfaisante

Réaction à adopter

Avoir une écoute active

Reformuler

Faire preuve d'empathie

Valoriser le client pour avoir pointé
un dysfonctionnement

Recenser toutes les solutions envisageables

Résoudre le problème

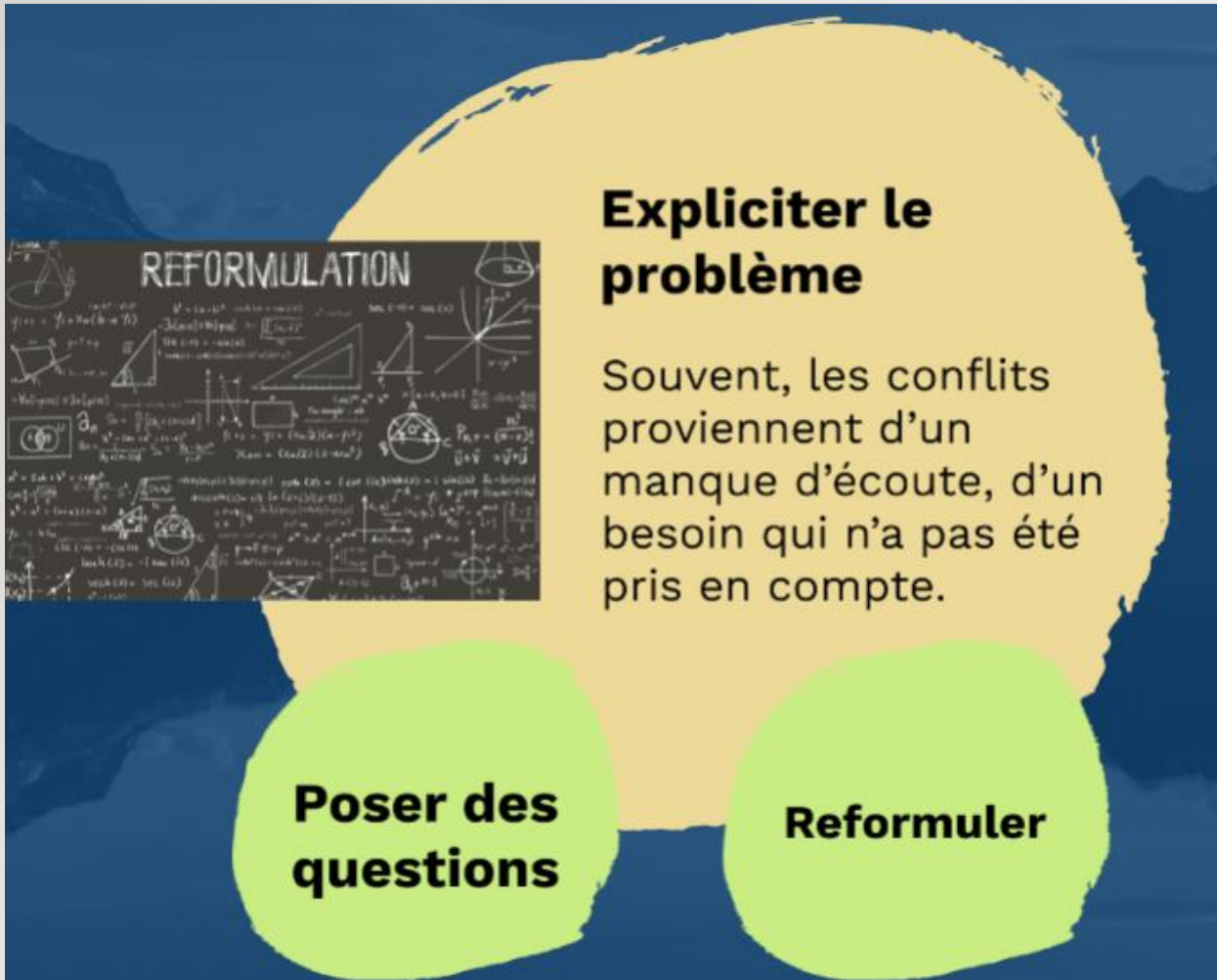
Tendre l'oreille



Être à l'écoute et comprendre la situation permettra dans tous les cas de désamorcer une situation conflictuelle. Un climat de confiance, en restant calme et en laissant parler le client, même si vous avez compris sa demande.

Ecouter

Rester calme

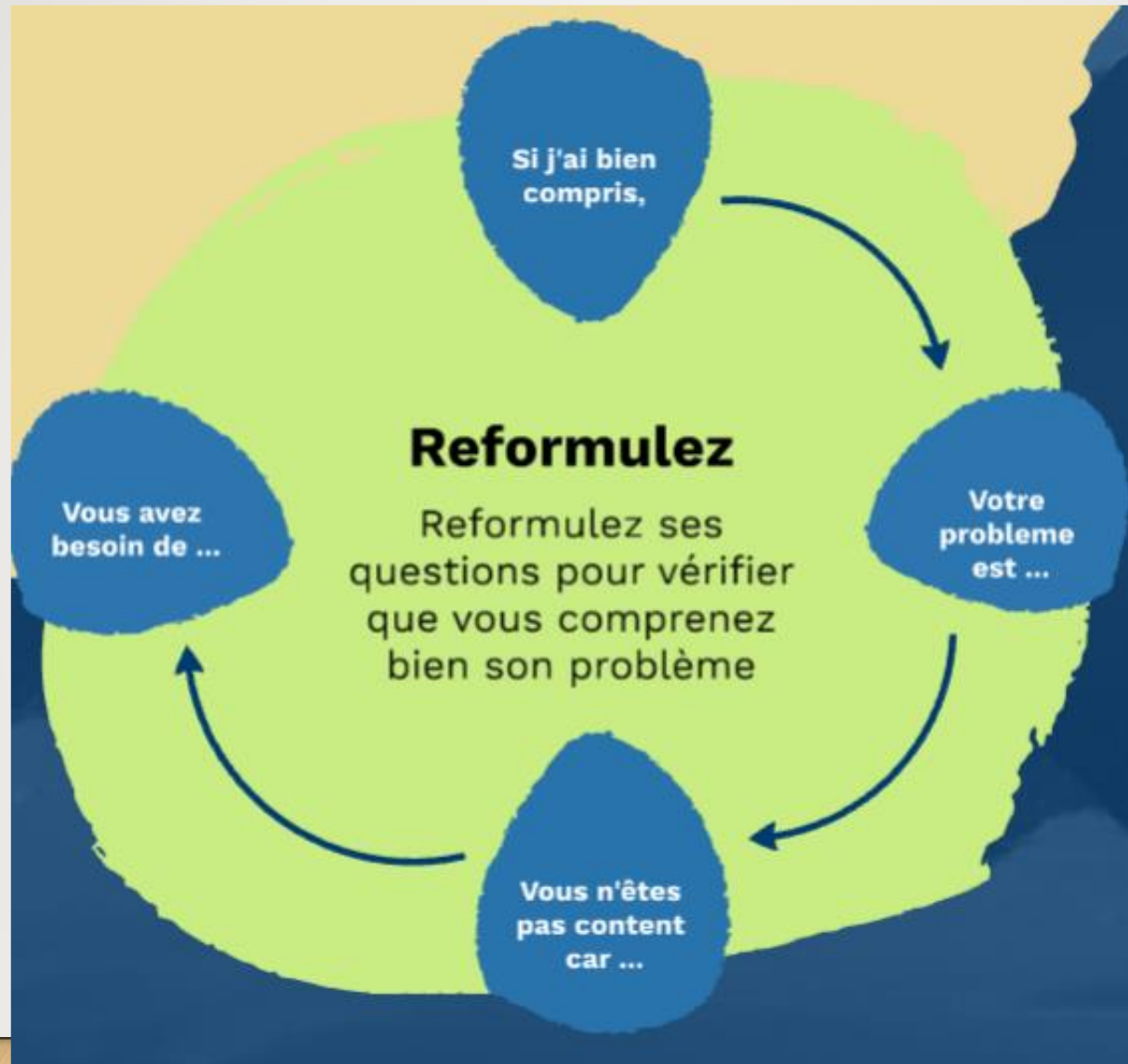


Chercher à identifier le problème

Poser des questions

Pour cerner les attentes

Ne pas chercher de coupables mais des pistes de solutions



Compatir avec son client

Montrez à votre client que vous êtes désolé de sa mauvaise expérience et que vous comprenez pourquoi il est mécontent.



Faire preuve d'empathie

S'excuser



EXCUSE

S'excuser

Des excuses, cela semble peu, mais parfois cela fait toute la différence et permet au client de se calmer.

S'excuser sincèrement

S'excuser seulement une fois

S'excuser même si ce n'est pas vous

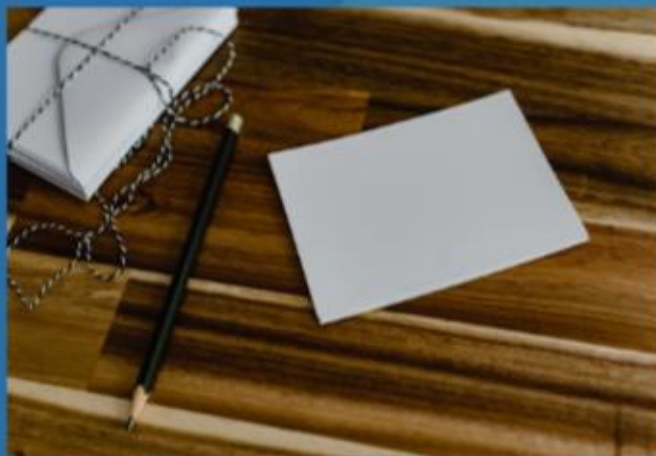
THANK YOU.

Remercier son client

Remerciez-le d'avoir pris le temps de vous expliquer son problème et de vous accorder sa confiance. Une attitude initialement de reproche peut se transformer en soulagement.

**Donner
confiance**

Remercier



Remercier

Selon le contexte

Merci de son temps

Merci de sa confiance

Merci de vous avoir expliqué



Proposer une solution satisfaisante

Choisir une solution, envisageable, que votre client accepte et qui lui convient.



Suivre le dossier

Assurez-vous de suivre le dossier jusqu'à sa résolution



Toute l'équipe doit être au courant

Instaurer un outil de suivi

Engagez vous à tenir votre client informé

Vérifier chaque jour les litiges en cours

Rappeler votre client même si le dossier patine

Si il y a eu des problèmes internes dans l'équipe, cela ne regarde pas le client. Vous réglerez cela ensuite en interne.

MERCI POUR VOTRE
ATTENTION
ET VOTRE
PARTICIPATION

