



CENTRE NATIONAL
DE LA FORMATION

SCR.21

Gérer les situations d'urgence à l'accueil

Référence :

Durée conseillée :

2 jours

Tarif en inter-entreprise :

1100 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1440 € HT/ jour / groupe

<https://www.cnfce.com/formation-gerer-les-situations-urgence-a-accueil>

Formation gérer les situations d'urgence à l'accueil : Maîtriser la gestion d'un planning en toute circonstance

Comment gérer un imprévu ? Une annulation ? Comment répondre à ces situations avec efficacité et professionnalisme ? Notre stage de **formation sur la gestion de situations d'urgence à l'accueil** permettra aux employés de votre entreprise d'améliorer l'efficacité de votre accueil téléphonique ou physique par le biais d'exercices de mise en situation et de connaissances théoriques et pratiques. Elle initiera les stagiaires aux bonnes pratiques pour gérer un planning en toute circonstance, et ce sur une durée de 2 jours.

Session disponible en inter (dans l'un de nos centres de formations) ou intra entreprise (dans vos locaux) selon vos besoins.

Objectifs pédagogiques

- Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique et maîtriser les outils de l'accueil
- Connaître les principes fondamentaux de la communication par téléphone
- Gérer son organisation et le planning : Gérer les annulations, les reports et les imprévus en temps réel pour rebondir efficacement
- Découvrir les règles de la gestion des priorités, savoir identifier les urgences et prioriser ses actions en fonction des aléas du planning
- Maîtriser les situations d'urgences, informer le client et le rassurer

Programme

Introduction sur les techniques liées à l'accueil au téléphone et à la gestion du planning

- Assimiler le rôle de l'accueil dans un établissement: Qualité de l'accueil et qualité de service
- Visualiser l'approche psychologique de l'accueil téléphonique
- Mise au point sur le secret professionnel et le code de déontologie dans une entreprise

Les fondamentaux de l'accueil téléphonique (rappel des fondamentaux)

- Connaître les lois de l'accueil téléphonique
- Appréhender le déroulement d'un appel entrant
- Développer la communication verbale et non verbale

Savoir faire face aux imprévus en fonction de leur gravité

- Définir l'objet d'une urgence et ses caractéristiques
- Traduction de l'imprévu en plan d'action
- Déterminer les urgences et les rendez-vous prioritaires
- Utilisation des deux critères : degré d'importance et délai
- Mise en oeuvre des ressources personnelles
- Point sur la gestion du planning et de la programmation

Comprendre les situations conflictuelles et les résoudre

- Comprendre les étapes du conflit et son fonctionnement
- Repérer les propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits
- La typologie des interlocuteurs
- S'adapter aux valeurs, aux conditions et au vécu de chaque individu
- S'approprier les techniques particulières de la gestion des conflits au téléphone
 - Les 12 techniques de la gestion des agressions au téléphone
 - L'application des méthodes au téléphone

Savoir gérer son stress et répondre à des situations de crise

- Test pour repérer son stress professionnel et apporter des réponses
- Comprendre les mécanismes du stress
- Faire preuve d'empathie et rassurer le client
- Garder son calme en toute circonstance et gérer une urgence

- Gérer et maîtriser une situation d'agressivité

Programme daté du 31/03/2020

Public & prérequis

Public cible

- Hôtesse d'accueil
- Standardiste
- Assistante
- Assistante médicale

Pré-requis

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation gérer les situations d'[urgence](#) à l'accueil

Méthodes pédagogiques

- Échanges d'expérience
- Apports théoriques
- Travail en atelier
- Élaboration d'un plan personnel de progrès pour chaque commercial
- Support de cours formation gérer les situations d'urgence à l'accueil

Évaluation des acquis en fin de formation

Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
10-12-2020	11-12-2020	BORDEAUX
17-12-2020	18-12-2020	LYON

07-01-2021	08-01-2021	CLASSE VIRTUELLE
19-01-2021	20-01-2021	LILLE
02-02-2021	03-02-2021	PARIS
01-03-2021	02-03-2021	LYON
22-03-2021	23-03-2021	BORDEAUX
13-04-2021	14-04-2021	CLASSE VIRTUELLE
11-05-2021	12-05-2021	BORDEAUX
26-05-2021	27-05-2021	LYON
10-06-2021	11-06-2021	PARIS
21-06-2021	22-06-2021	LILLE
21-07-2021	22-07-2021	LILLE
02-08-2021	03-08-2021	LYON
01-09-2021	02-09-2021	PARIS
20-09-2021	21-09-2021	BORDEAUX
30-09-2021	01-10-2021	CLASSE VIRTUELLE
18-10-2021	19-10-2021	PARIS
03-11-2021	04-11-2021	BORDEAUX
15-11-2021	16-11-2021	CLASSE VIRTUELLE
24-11-2021	25-11-2021	LYON
16-12-2021	17-12-2021	LILLE

