
Programme de Formation

Performer son accueil et conseil à distance

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Conseillers en séjours, responsables qualité, responsables accueil.



Objectifs pédagogiques

- Appréhender les spécificités des différents canaux dans le parcours client (site internet, réseaux sociaux, mail, téléphone, chat(bot) conversationnel)
- Etre en mesure d'assurer le même niveau de service à distance qu'en face à face
- Maîtriser les techniques de communication par téléphone
- Etre capable de gérer l'accueil physique et téléphonique en simultané



Description

- Fondamentaux de l'accueil à distance
- Panorama des différents canaux, avantages et inconvénients : site internet, réseaux sociaux, mail, téléphone, chat conversationnel
- Parcours client avant, pendant et après séjour
- Étapes pour un accueil personnalisé et de qualité
- Enjeux de la personnalisation du service à distance et sensibilisation à l'Intelligence artificielle
- Satisfaction et fidélisation dans un contexte à distance
- Outils et technologies pour l'accueil à distance multicanal
- Communication écrite efficace et personnalisée
- Fondamentaux de la communication téléphonique
- Techniques de priorisation et de gestion du temps, du flux, méthodes pour basculer entre accueil physique et téléphonique, gestion du stress



Prérequis

Connaître les fondamentaux d'un accueil de qualité et personnalisé en front.



Modalités pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers et usage de la facilitation. Travail individuel sur des cas pratiques ou sur les contenus de chaque stagiaire.



Moyens et supports pédagogiques

Support de cours remis aux participants.





Modalités d'évaluation et de suivi

Quiz.