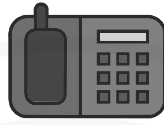


Maîtriser les appels téléphoniques en réception d'hôtel



Performance visée :

Accueillir et gérer tous les appels téléphoniques en réception d'hôtel en offrant une excellence de service et saisir les opportunités de vente.

Objectifs pédagogiques :

Être capable de gérer de manière efficace et professionnelle les appels pour offrir une expérience client de qualité, optimiser son temps et saisir les opportunités de vente :

- en développant une méthodologie de traitement des appels
- en adaptant sa communication (verbale, non verbale, para verbale)
- en s'initiant à l'écoute active
- en maîtrisant les techniques de vente par téléphone



Prérequis

Aucun

Public concerné

Front office : réception jour et nuit

Durée

3h30 en moyenne

Support matériel

Ordinateur ou tablette ou smartphone

Tarif

11 crédits soit 330€ HT, incluant & pris en charge par AKTO :

- Parcours de formation
- Capsule d'évaluation des acquis
- Post formation : programme de renforcement des connaissances annuel
- Accès à la plateforme de formation Make Me Glow, offrant l'accès à une boîte à outils, un social wall, un espace reporting et au catalogue de formations.



Méthodologie

Supports vidéos, audios, textes interactifs, adaptive learning
Check point, entraînements, documents à télécharger



Évaluation

Test de positionnement, capsule d'évaluation des acquis, expériences conversationnelles, quiz

Programme pédagogique

- **Comprendre les enjeux d'un appel téléphonique**
 - L'enjeu commercial
 - L'image et la notoriété
 - La sécurité
- **Valoriser la relation client à travers les appels téléphoniques**
 - La gestion des appels fait partie intégrante de la satisfaction client
 - Des opportunités de vente en direct
 - Garder son professionnalisme par téléphone pour offrir une expérience client mémorable
- **Acquérir une aisance relationnelle au téléphone**
 - Les bases à acquérir
 - Maîtrise du standard téléphonique : gérer les mises en attente, les transferts d'appel
 - Les règles de la communication
 - Pratiquer l'écoute active
 - Les techniques
 - Gérer son temps et rester maître de l'échange en posant les bonnes questions
 - Gérer les priorités
 - Filtrer élégamment
 - Prendre un message pertinent
 - Gérer les prises de congé
 - Les cas particuliers
 - Gérer ses émotions
 - Canaliser un interlocuteur bavard
 - Gérer un interlocuteur impatient