



Ce que les participants en retirent :

des **outils simples et pratiques** pour assurer un accueil de qualité

Objectifs

- Optimiser les compétences techniques, relationnelles et organisationnelles de chaque participant pour un accueil de qualité et une utilisation optimale du téléphone
- Sensibiliser les participants à l'importance d'un accueil face-à-face de qualité et d'une bonne utilisation du téléphone pour valoriser l'image de marque de l'entreprise
- Développer les bons réflexes et l'aptitude à gérer des situations critiques

Contenu

- **La fonction d'accueil** : son importance et ses enjeux
- **L'organisation de l'accueil** :
 - L'aménagement de l'espace d'accueil
 - La prise de messages
 - L'orientation des visiteurs
- **Les savoir-faire liés à l'accueil** :
 - L'écoute
 - La clarté dans la transmission des messages
 - La gestion de plusieurs tâches simultanées
 - La gestion des situations d'attente
 - La gestion des réclamations
- **Les attitudes et savoir-être liés à l'accueil**
 - La disponibilité
 - Le sourire et la présentation
 - L'attitude intérieure positive
 - Le sens du service
 - L'assertivité
 - La gestion du stress et des émotions
- **L'accueil en face-à-face**
 - Les règles de base
 - L'aspect verbal et non verbal de l'accueil
 - La personnalisation de l'accueil
- **L'accueil téléphonique**
 - Les règles de base
 - Les formules de présentation
 - L'identification d'un interlocuteur
 - La prise efficace d'un message
 - Les formulations adéquates

Méthodologie

- Tous les aspects abordés, y compris dans le volet théorique, le sont au travers d'exercices très pratiques, développés en fonction de la réalité quotidienne de votre entreprise
- Plan d'action personnel en fin de formation

