



CONSEIL • FORMATION • ACCOMPAGNEMENT

Accueil – un métier de communication en première ligne

Savez-vous que seulement 3 secondes d'échange suffisent pour que votre interlocuteur se fasse une idée de votre entreprise ?

Programme

1. IDENTIFIER LES ENJEUX DE L'ACCUEIL : COTE ENTREPRISE - COTE CLIENT ET MIEUX SE CONNAITRE :

- Situer le rôle de l'hôtesse-standardiste et ses missions.
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives : La carte mentale de sa fonction.
- Identifier son profil de personnalité, ses canaux de communication, ses comportements
- Savoir se tenir informée.

2. REUSSIR L'ACCUEIL PRESENTIEL DU CLIENT

- Réussir la première impression - Veiller à la qualité de son espace de réception.
- Prendre en charge les visiteurs : - les attitudes adaptées- les mots justes pour chaque circonstance.

3. ACCUEILLIR AU TELEPHONE

- Annoncer et valoriser sa société.
- Identifier ses interlocuteurs

4. GERER LES SITUATIONS DELICATES

- Utiliser les bons mots pour :
 - mettre en attente –
 - reprendre - transférer – orienter l'appel –
 - Prendre un message précis et adapté aux besoins.
- Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes.
- Cadrer dès le départ les situations délicates
- Traiter avec maîtrise les situations "difficiles" : (ex : agressif, confus, bavard).



- Inter – sur devis
- Intra – sur devis
- Individuel – sur devis
- 2 jours

Objectif

- Assurer pleinement sa double mission d'accueil téléphonique et de visu.
- Avoir des outils et des méthodes pour améliorer les 3 composantes de son métier: communication, attitudes, organisation.
- Valoriser activement l'image de son entreprise.

Profil

Standardiste, secrétaire, toute personne ayant un contact client

Prérequis

Pas de prérequis

Méthodes / Moyens pédagogiques

- Analyses de cas des participants
- Co-Coachings en sous-groupe
- Feedback personnalisé
- QUIZZ
- Autodiagnostic
- Jeux de rôle
- Temps d'intégration en groupe : Validation : « Mes engagements personnels – Mon plan d'action »

Evaluation

Évaluation des compétences à certifier via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation
Un certificat d'évaluation et une attestation de fin de formation seront remis au participant avec les résultats obtenus au test

Modalités / Accessibilité

Délais accès : dossier de préinscription renvoyé complet 3 semaines avant la date de session
Accessibilité : Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

Intervenant

Formation animée par Michèle CANTO, Consultante formatrice en management, communication et développement professionnel