



LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- . RETOUR SUR LA NOTION D'ACCUEIL DANS UNE ENTREPRISE
- . APPREHENDER LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL PHYSIQUE
- . MAITRISER LES TECHNIQUES D'ACCUEIL TELEPHONIQUE
- . TRAITER EFFICACEMENT LES DEMANDES DES CLIENTS ET VISITEURS
- .

CONT

A

B

C

D

PUBLIC CONCERNÉ

La formation s'adresse à tout gérant d'entreprise ou salarié d'entreprise qui souhaite gérer la conception d'un événement professionnel en toute sérénité de son choix jusqu'à sa réalisation.

PRE-REQUIS

Cette formation intègre des notions de bases dans la spécialité, il n'y a pas de pré-requis particulier. Un questionnaire de positionnement aura lieu avant le début de la formation dans le but d'adapter le rythme, le contenu et les exercices pratiques associés.

Le matériel requis : un ordinateur (avec son chargeur)

DUREE ET ORGANISATION

La formation s'organise en 2 sessions pour une durée totale de 8h. L'effectif de stagiaires est basé sur un format de 1 à 8 personnes maximum. La formation se déroule en présentiel. Suivant le cas de figure, elle peut avoir lieu dans l'entreprise ou dans une salle formation prévue à cet effet.

MODALITES PEDAGOGIQUES

La méthode pédagogique utilisée dans cette formation se déroule avec une alternance d'écoute active, de pratique à l'oral et d'exercices pratiques. Les outils utilisés pendant la formation sont les suivants : paperboard, vidéoprojecteur, diaporama et supports papiers (exercices...)

SUIVI ET EVALUATION

A la fin de la formation, il sera remis au stagiaire une attestation de stage et des supports de cours (papier ou numérique).

Un questionnaire fera l'objet d'une évaluation à chaud sur le déroulement de la formation (locaux, formateur, supports utilisés...). Le suivi post-formation est effectué via un formulaire disponible en ligne.

L'évaluation du stagiaire se fait par l'intermédiaire de Quiz et d'exercices pratiques ou de contrôle continu.

ENCADREMENT

La formation sera assurée sous le contrôle de Florian JAMIN, diplômé en COMMERCE, et disposant de 15 ans d'expérience dans son domaine.



DATES ET LIEU DE FORMATION :

Communiqués sur la convention de formation



Durée : 8H



Groupe : 1 à 8 max



CONTACT

Fanny LE SAUX

06 95 15 82 41

laptitecomdefanny@gmail.com

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE DE MON ENTREPRISE

TENU DE LA FORMATION

RETOUR SUR LA NOTION D'ACCUEIL DANS UNE ENTREPRISE

Valoriser l'accueil et identifier son interlocuteur : un pas vers la personnalisation du contact
Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode

APPREHENDER LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL PHYSIQUE

Lister les principes fondamentaux : Le regard, le sourire, les silences
Analyser les postures à adopter et les attitudes à éviter

MAITRISER LES TECHNIQUES D'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Assurer une réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle
Intégrer les techniques particulières propres à l'accueil téléphonique en entreprise

TRAITER EFFICACEMENT LES DEMANDES DES CLIENTS ET VISITEURS

Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode
Savoir prendre congé et s'assurer que son interlocuteur est satisfait