



PUBLIC

Personnes chargées du standard et de l'accueil dans une entreprise ou en relation téléphonique



PRÉ-REQUIS

Aucun



DURÉE

2 jours - 14 heures



MODALITÉS

Présentiel



TYPE DE VALIDATION

Certificat de réalisation
Attestation de fin de formation

» RÉSULTATS ATTENDUS

- Se professionnaliser dans les métiers d'accueil

» OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer l'image d'accueil et de service de l'entreprise.
- Découvrir et connaître les attitudes qui vont améliorer la relation avec le client dans le but de dynamiser l'image de l'entreprise,
- Responsabiliser et valoriser le personnel dans son poste.
- Comprendre la notion de « service qualité »
- Développer les compétences techniques et relationnelles nécessaires à la prise en charge efficace des clients

» MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles sont basées sur une alternance :

- D'apports théoriques
- D'exercices d'entraînement
- De transpositions sur les cas concrets
- De travail sur le vécu



DATES ET LIEUX

Agen : 26-27 septembre
Périgueux : 15-16 janvier



TARIFS

- Tarif : 630 € HT - 756 € TTC



INTERVENANT

Stéphanie BOUYER



Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.

PROGRAMME

L'ORGANISATION HUMAINE ET MATERIELLE DE L'ACCUEIL

- Le rôle de chacun
- Le profil de l'hôtesse d'accueil
- Ses missions, ses outils
- Son organisation
- Ses points forts, ses axes de progression
- Les attentes du service
- Les consignes

SAVOIR ACCUEILLIR

Les bases de la communication

- Verbale : langage positif, adapté
- Non verbale ; l'attitude, la tenue

La maîtrise de l'expression

- Développer son potentiel verbal
- Sourire, ton, débit
- La formulation positive
- La communication non verbale
- La respiration

Les outils de la communication

- Le comportement
- La voix, l'élocution, le langage
- L'écoute
- Le dialogue, reformulation / transmission

Les techniques qui favorisent la communication

- L'écoute active
- Le questionnement
La reformulation

LES SITUATIONS DELICATES

Diagnostiquer

- Identifier les situations délicates possibles
- Analyser les modes de gestion actuels

Prévenir par un comportement et des réponses adaptées

- Les formules qui provoquent l'agressivité
- Les formules à utiliser
- Traiter