

**OBJECTIF DE LA FORMATION**

1. Améliorer son sens de l'accueil
2. Acquérir des savoir-faire spécifiques au téléphone et en face à face
3. Savoir gérer au mieux les situations délicates

**PARTICIPANT**

Toute personne ayant comme objectif d'améliorer l'accueil de son entreprise.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun prérequis spécifique n'est nécessaire pour cette formation.

**FORMATEURS**

Spécialiste en Management

**MODALITÉS ET PÉDAGOGIE**

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

**PROGRAMME****Définir la place et le rôle de l'accueil dans l'entreprise**

- Qu'est-ce que l'accueil ?
- Identifier l'importance de l'accueil pour l'image de l'entreprise
- Prendre conscience de la valeur des postes d'accueil, et des responsabilités qui y sont attachées

**Les techniques de communication**

- La communication verbale et non verbale
- L'écoute active, le questionnement, la reformulation
- Le vocabulaire positif

**L'accueil physique**

- Les fonctions d'accueil
- Les lieux d'accueil
- La posture d'accueil et ses soft skills
- La signalétique en entreprise
- Les outils d'accueils
- La procédure d'accueil physique

**L'accueil téléphonique**

- Le non verbal et l'accueil téléphonique
- Les appels entrants
- Les appels sortants
- Les transferts d'appels
- Les formulations
- Le first contact
- La prise de message
- Raccrocher avec respect