



FORMATION

L'ACCUEIL

Améliorer l'image de votre entreprise ou de votre service

Référence :

019-324-11

Durée :

1 jour

Public :

Tout public exerçant des fonctions d'accueil ou étant en contact avec du public, des clients, des fournisseurs, dans une entreprise, une collectivité locale, un CE.

Pré-requis :

Aucun

Méthodes pédagogiques

- Supports de cours
- Mise en situation
- Exercices
- Réflexion
- Attestation de formation

Parce que l'on n'a jamais deux fois la chance de faire une bonne première impression, la fonction Accueil est essentielle pour l'image de l'entreprise. Qu'il soit téléphonique ou physique, la première image du Client ou de l'Usager se construit dans les 20 premières secondes. Les entreprises dépensent des sommes importantes pour capter de nouveaux clients alors qu'elles négligent celui qui a fait la démarche de venir à leur rencontre au téléphone ou dans leurs locaux.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation les participants seront capables de :

- **Accueillir** du Public, des clients, des fournisseurs. Prendre en compte leur demande, leurs attentes et les orienter dans l'entreprise.
- **Gérer** l'accueil téléphonique en véhiculant une image positive de l'entreprise ou du service de manière Professionnelle. Savoir, transférer un appel, prendre un message, comprendre une demande.
- **Réagir** dans les situations d'urgence en gérant son stress et celui de son interlocuteur.



Eligible
au DIF



FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

- Formations INTRA ou INTER
- Événementiel : séminaires, échanges entre CE, journées à thème
- Autres prestations



PROGRAMME

L'ACCUEIL

- Définition de l'accueil
- Objectif du poste de l'accueil
- L'image de l'entreprise, du service

ACCUEILLIR UNE PERSONNE

- Recevoir une personne
- Identifier la personne
- Identifier la demande du client
- Prendre en compte et répondre à la demande.
- Faire patienter
- Orienter la personne
- Tenir le journal des visites

ACCUEILLIR UNE PERSONNE AU TELEPHONE

- Se présenter
- Identifier la personne, prendre ses coordonnées
- Identifier la demande du client
- Prendre en compte la demande du client
- Transférer un appel
- Mettre en attente
- Prendre un message
- Tenir le journal d'appels

PASSER UN APPEL TELEPHONIQUE

- Préparer son appel
- Se présenter
- Exprimer clairement sa demande

LA GESTION DES SITUATIONS CRITIQUES

- Gérer plusieurs appels simultanés
- Le destinataire ne décroche pas
- J'accueille une personne et le téléphone sonne
- Mon correspondant est de mauvaise humeur
- Je gère mon stress et celui de l'autre

