



Formation

Réussir un accueil physique et téléphonique

Durée

2 jours

Dates

19 et 20 janvier 2023
28 et 29 mars 2023
18 et 19 avril 2023
24 et 25 mai 2023

Lieu et accès PMR

Dole, accessible PMR

Nombre de participants

Maximum 8 personnes.

Tarif

792€ net

Public

- Agent/Hôtesse d'accueil
- Assistante administrative
- Toute personne en charge d'un accueil

Intervenants

Formatrice disposant d'une expertise significative en accueil et relation clients

Prérequis

Pas d'exigences spécifiques

Délai d'accès

1 mois avant la formation

Objectifs :

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Mener un entretien téléphonique en adéquation avec l'image de votre structure
- Utiliser une communication adaptée, en face à face comme au téléphone
- Développer une posture professionnelle d'accueillant

Programme de la formation :

Apprendre les fondamentaux d'un accueil physique et téléphonique

- Les enjeux d'un bon accueil
- La bonne impression
- Règles de base pour répondre à un appel téléphonique.
- Comment prendre un message

Utiliser une communication efficace

- Le schéma de la communication
- La communication non verbale et le paralangage
- La posture de la voix
- Les bonnes questions
- Les techniques élémentaires : l'écoute active, la reformulation.
- La gestion de conflits

Développer une posture professionnelle d'accueillant

- Le savoir-être adapté à son environnement professionnel
- Les bonnes postures à adopter pour optimiser son travail.

Méthodes pédagogiques et évaluations :

- ❖ Formation en interactivité avec les participants associant partages d'expérience et jeux de rôle avec des apports théoriques.
- ❖ Quizz interactif (Kahoot)
- ❖ Évaluation à chaud
- ❖ Supports remis en fin de session sous forme de fiches de synthèse.