

ASSISTANTES - SECRETAIRES

Conseil et formation en Accueil et Relation Client



Quelques références :

CPPU, BBA ALCO INTERIM, Mecano ID, Ige+Xao, Groupe Cesi

Accueil Quatre Etoiles **accompagne** depuis 10 ans assistantes et secrétaires des PME/PMI ou associations dans tous secteurs d'activité pour **l'optimisation de leur relation client**.

Notre savoir-faire

- une connaissance du métier, **du rôle des assistantes et de ses enjeux dans la relation client**
 - une **valorisation** des modes de communication
 - un partage des expériences des collaborateurs pour **adapter les contenus et les accompagnements**.
- ⇒ pour construire ensemble **des modules de formation sur mesure** adaptés à ce contexte
- des sessions où **les participants sont acteurs**, à travers des exercices de mises en pratiques et des jeux de rôles enregistrés et filmés
 - un **accompagnement individuel post formation** est proposé pour valider les acquis de la formation et renforcer le suivi.

L'accueil physique et téléphonique des clients :

2 jours

Maîtriser les différentes phases de l'accueil afin de réaliser un accueil professionnel
Optimiser le traitement des appels entrants et sortants
Se sortir des situations délicates

L'accueil des personnes en situation de handicap (loi de 2005) :

2 jours

Avoir un autre regard sur le handicap pour assurer un accueil adapté
Connaître les différents types de handicap pour mieux accueillir
Renseigner et informer de façon optimale les personnes en situation de handicap

Valoriser l'image de soi en optimisant les techniques d'Accueil :

3 jours

Connaître et utiliser les outils du « look » pour révéler ses compétences et ses talents de communication.
Maîtriser les différentes phases de l'Accueil : les techniques et les attitudes pour s'affirmer positivement aux autres.

Etre à l'aise pour mieux communiquer :

2 jours

Prendre conscience de ses atouts pour une relation de qualité
Identifier les moyens de communication à mettre en place pour être entendu, écouté et compris

Rédiger des e-mailings gagnants

1 jour

Connaître la méthodologie pour mener une campagne d'e-mailing
Savoir construire et rédiger une offre e-mailing
Découvrir et Pratiquer une plateforme de gestion d'envoi et de suivi d'e-mailing

Etre à l'aise avec les écrits professionnels :

2 jours + 1 jour

- Savoir rédiger efficacement les courriers, courriels et notes dans le cadre de l'entreprise
- Savoir structurer un écrit professionnel
- Se réappropriier les règles d'orthographe et de grammaire

Téléphone commercial : prise de rdv avec les décideurs

2 jours

- S'approprier les méthodes et les outils pour rendre sa prospection efficace
- Renforcer sa qualité de communication au téléphone
- Etre capable de maintenir sa motivation tout au long de son action de prospection

Les clés pour un séminaire réussi :

2 jours

- Concevoir et réussir un séminaire
- Clarifier le cahier des charges demandé
- Identifier les étapes à respecter pour le réaliser
- Planifier les actions avant, pendant, après.

La gestion des réclamations et des conflits :

2 jours

- Gérer les réclamations des clients quelque soit le canal
- Maîtriser les attitudes efficaces pour surmonter les conflits
- Faire face à des situations difficiles

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, 215 rue Louis Pasteur, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse,

SIRET N° 522 927 763 000 22 / Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31
auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées

