



OPTIMISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DE L'ENTREPRISE

L'image de marque de l'entreprise est liée
à la qualité de son accueil.
La valorisation du métier et de la fonction d'accueil
à travers l'image donnée.

Objectif principal : Maîtriser les comportements et attitudes nécessaires pour donner un accueil de qualité aux visiteurs de l'entreprise

Objectifs spécifiques : Mieux appréhender la relation en termes de fonction et de nécessité.
Prendre conscience de ses capacités d'adaptation, de ses façons d'échanger.
Maîtriser les méthodes pour un bon contact en situation particulière.

Pré-requis : Personnes travaillant à l'accueil d'entreprises

Programme :

I/ La communication et la relation en face à face

- Définitions : * la communication en général
* la communication dans l'entreprise
- L'écoute et le questionnement
- La reformulation
- La communication non verbale
- Les attitudes pour un accueil réussi
- Les expressions à utiliser

II/ Les relations téléphoniques

- L'écoute active et la reformulation
- La prise de notes et les messages
- L'environnement

III/ Les situations particulières

- Les visiteurs bavards
- Les visiteurs agressifs
- La gestion de conflits

Méthodes Pédagogiques : Exercices pratiques tout au long de la formation
Jeux de rôles enregistrés et filmés, débriefings personnalisés
Documents de synthèse remis aux participants

Durée - Lieux : 2 jours

Formation en inter-entreprise en salle à BuroPôle Services, centre d'affaires à Labège
Formation en intra à Paris, Lyon, Toulouse, Nantes, Strasbourg
En option : suivi individuel sur poste de travail quelques semaines après la formation.

Cout pédagogique : Nous consulter contact@accueil-quatre-etoiles.fr

Inscriptions : 06.75.31.82.48