

Accueil et standard

PEDAGOGIE :

- Transferts théoriques simplifiés, exercices pratiques.

DURÉE :

- 2 Jours - 14 h

PRÉ-REQUIS :

- Aucun.

OBJECTIFS :

- Améliorer l'efficacité de la salariée en situation de représenter l'entreprise par le biais de l'accueil et de l'écoute active téléphonique.
- Valoriser son image et celle l'entreprise. Acquérir de l'aisance face aux situations délicates. Optimiser l'organisation de son poste de travail et les outils mis à disposition.

PUBLIC :

- Tout public.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



ACCUEIL ET STANDARD

Soigner l'image présentée au visiteur

- Réussir la première impression
- Savoir prendre en charge les visiteurs : attitudes adaptées
- Circonstances et mots justes
- Maîtriser la qualité de son espace d'accueil

Etre responsable de sa situation physique, adéquation avec l'entreprise

- Positionnement de la voix : vecteur de qualité d'image
- Valoriser son capital personnel : image, style, esthétique...

Accueillir au téléphone en véritable professionnel

- Annoncer en valorisant sa société
- Ecouter pour identifier avec tact et précision
- Choisir les bons mots pour mettre en attente, orienter, transférer
- Savoir prendre un message avec précision et adapté aux besoins des destinataires

Savoir être pour gérer les situations délicates

- Maîtriser les priorités entre téléphone visiteurs et demandes internes
 - ▶ Repérer rapidement les situations délicates, utilisation de la fermeté, de la rigueur à l'accueil
 - ▶ Maîtriser les situations difficiles : l'agressif, le confus, le bavard, le stressé...