

Accueil

DATADOCKÉ

DURÉE

- 2 jours

PUBLIC

Tout public amené à accueillir un client, un visiteur

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

TARIFS

980 € HT

VALIDATION

Évaluation finale

Maîtriser les clés de l'accueil physique et téléphonique – Développer une image de qualité de votre entreprise en maîtrisant les fondamentaux d'une bonne communication – Savoir écouter pour répondre efficacement aux exigences de la clientèle – Fidéliser le client durablement.

Contenu de la formation:

- **Savoir accueillir : se positionner avec justesse et positiver l'image de sa structure**

Comprendre les enjeux de l'accueil pour le client et pour l'entreprise / l'établissement – Situer le rôle et les missions de l'hôte / hôtesse – Comprendre les exigences et la rigueur des situations d'accueil : en face à face, au téléphone... Appréhender les nouvelles attentes des clients / usagers S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives

- **Développer ses qualités de communicant : du savoir-faire au savoir-être**

Rappel sur les fondamentaux de la communication interpersonnelle – S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie : débit, articulation... – Utiliser un vocabulaire approprié pour transmettre des messages clairs et compréhensibles

Comprendre l'importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire – Connaître les techniques d'écoute, le questionnement et la reformulation

- **Réussir son accueil physique**

Maîtriser les règles de communication appliquées à l'accueil physique – Connaître les phases clés de l'entretien d'accueil Trouver les mots justes et avoir les attitudes adaptées à son interlocuteur – Etre à l'écoute du client : développer ses qualités d'observation, d'écoute active et d'empathie

MONCAMPUSTERTIAIRE

Mon Campus Tertiaire – 8 Rue des peupliers, Bâtiment D, 59810 Lesquin

03 20 78 97 77 – 07 82 74 84 73 – estimenord@gmail.com

SIRET 87827163400015

Accueil

DATADOCKÉ

DURÉE

- 2 jours

PUBLIC

Tout public amené à accueillir un client, un visiteur

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

TARIFS

980 € HT

VALIDATION

Évaluation finale

Gérer les différentes situations d'accueil : orienter, conseiller, expliquer, informer - Maîtriser son temps : savoir se rendre disponible ou faire patienter

• Réussir son accueil téléphonique

Connaître les spécificités de la communication au téléphone
Réussir le premier contact : décrocher rapidement et accueillir avec le sourire - Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication - Utiliser les bons mots pour : mettre en attente ; transférer l'appel ; orienter, prendre congé, conclure... - Prendre un message précis et adapté aux besoins - Savoir questionner, reformuler et argumenter - Et préserver un contact convivial et efficace

• Faire face aux situations délicates

Répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles" : les mécontents, les agressifs, les confus, les bavards... - Les spécificités de l'accueil des publics handicapés : son comportement, sa façon de communiquer - Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse - S'affirmer et savoir dire non... tout en restant constructif et respectueux - Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats

Modalités Pédagogiques:

- Mise en situation
- Jeux de rôles
- Simulations de situations d'accueil téléphonique
- Echanges de pratiques
- Evaluation finale

MONCAMPUSTERTIAIRE

Mon Campus Tertiaire – 8 Rue des peupliers, Bâtiment D, 59810 Lesquin

03 20 78 97 77 – 07 82 74 84 73 – estimenord@gmail.com

SIRET 87827163400015