

ACCUEIL DU PUBLIC

PROGRAMME DE FORMATION

INTITULE : ACCUEIL DU PUBLIC

Public : tous publics

Prérequis : aucun

Objectifs :

- Maîtriser sa communication
- Adopter les bons gestes
- Prendre conscience d'être un vecteur essentiel de l'image de l'entreprise

CONTENU

AVANT la FORMATION

- Identification des objectifs de la formation sur la base d'un auto-positionnement
- Élaboration d'un programme de formation personnalisé.

PENDANT LA FORMATION

RAPPEL DE L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL

- Les vecteurs de communication de l'entreprise
- La construction de l'image de l'entreprise

LES MEILLEURES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- Écoute active, questionnement, reformulation
- La communication verbale
- La communication non-verbale
- La gestion des émotions et du stress

L'ACCUEIL DES VISITEURS

- Les mauvais points
- Un accueil convivial et courtois
- Rentabiliser l'attente du visiteur

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Les mauvais points
- Une réponse rapide et souriante
- Une prise en charge rapide des appels
- Le secret d'un accueil réussi

GESTION DES SITUATIONS DÉLICATES

- Canaliser les bavards
- Rassurer les inquiets
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- Concilier accueil téléphonique et physique.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Formation en face à face
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Travail sur vos besoins professionnels avec mises en situation, jeux de rôle et élaboration d'un plan d'actions individualisé.

DUREE

2 journées

SUIVI ET EVALUATION

- Exercices et ateliers de mise en œuvre tout au long de la formation, validés par l'intervenant.
- Attestation de formation remise au stagiaire.
- Questionnaire d'évaluation à chaud.

CONTACT

Isabelle Jariod 06 86 83 69 64 - contact@izora.fr