

BOOSTER L'IMAGE DE MARQUE DE VOTRE ENTREPRISE PAR UN ACCUEIL DE QUALITE



L'accueil est une fonction indispensable à l'entreprise, qu'il s'agisse de l'accueil physique ou téléphonique. Il est le vecteur de la structure, véhicule son image, son identité et ses valeurs. L'accueil constitue le premier contact du « visiteur » avec l'organisation et contribue ainsi à influencer l'impression qu'il peut ressentir.

Les personnes qui sont en charge d'accueillir ont donc un rôle essentiel et se doivent de rechercher la qualité quelle que soit la situation.

Objectif

Proposer à toute personne dont la fonction comporte une part d'accueil, d'ajuster sa façon de faire et d'être aux règles et techniques spécifiques à l'accueil et de gérer les situations délicates.

Programme

- Prendre conscience de l'importance d'un accueil de qualité,
- Situer son rôle et ses missions,
- Réussir son premier contact : la voix, l'intonation, les gestes, le message....,
- Soigner sa présentation,
- Avoir une attitude chaleureuse et ouverte,
- Ecouter avec efficacité,
- Poser les bonnes questions pour gagner du temps dans le traitement de la demande,
- Acquérir les meilleures techniques de prise en charge téléphonique
- Faire face aux mécontentements et gérer les situations conflictuelles,
- Apprendre à être en confiance avec soi pour gérer la critique et éviter de se sentir agressé(e),
- Se familiariser avec une méthode pour rester calme et prendre du recul.

Finalités

Pour le stagiaire : à l'issue de cette formation, il aura compris qu'accueillir ne s'improvise pas et aura acquis des techniques lui permettant de se sentir à l'aise dans toutes situations d'accueil et répondre ainsi aux exigences des clients et de son organisation.

Pour l'employeur : du personnel capable de pratiquer un accueil harmonisé et qualitatif, renforçant ainsi l'image de marque de la structure.

Durée

2 jours

« Mettre tout en équilibre, c'est bien ; Mettre tout en harmonie, c'est mieux »

