



## Accueil Téléphonique

**OBJECTIF DE LA FORMATION:** Maîtriser la communication, les attitudes et l'organisation d'accueil afin de valoriser au mieux l'image perçue par les clients.

**POINTS FORTS DE LA FORMATION:** Excellente occasion d'échanger avec d'autres professionnels sur des problématiques communes

**RÉSULTATS ATTENDUS:** Permettre aux stagiaires l'apprentissage, l'entretien et le perfectionnement des connaissances

**CERTIFICATION:** Attestation de formation

**DURÉE DE LA FORMATION:** 14h

**LANGUE:** Français

**ENCADREMENT FORMATEUR:** Ordinateurs, vidéoprojecteur, Encadrement d'un formateur expérimenté, supports de cours (Mis à disposition par Formation Stratégique).

**PUBLIC VISÉ:** Toutes personnes voulant assurer ou assurant l'accueil et les renseignements auprès du public

**PRÉ REQUIS:** Parler et comprendre le français - Disposer d'un poste hiérarchique en relation avec une équipe

**SUIVI - ÉVALUATIONS:** Suivi et sanction de la formation : feuille de présence, attestation individuelle de fin de formation et avis post formation. Appréciation de l'acquisition des compétences et de l'atteinte des objectifs par le formateurs tout au long de la formation (exercices, quizz oral et écrits ...). Mesure de la qualité globale de la formation, de l'atteinte des objectifs et de l'impact sur la pratique professionnelle par le stagiaire : enquête de satisfaction à chaud

**MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES:** Tour de table de positionnement préalable afin de permettre au formateur de vérifier l'adéquation du parcours de chaque stagiaire et d'adapter son déroulé pédagogique. Alternance entre apports théoriques, exercices pratiques et analyse sur le terrain de l'environnement de travail des stagiaires

**ACCESSIBILITÉ:** Personne en Situation d'Handicap Bienvenue. Un accompagnement spécifique peut être engagé. Notre référent handicap est à votre disposition au numéro indiqué dans nos coordonnées.

### LIEU DE LA FORMATION

*Votre formation peut se dérouler sur votre site ou bien sur l'un de nos différents centres dans le Gard (30) et l'Hérault (34)*

Formation Stratégique MONTPELLIER: 13 Rue de la garrigue 34130 Mudaison

Formation Stratégique ALES: 215, Chemin du Réservoir 30140 BAGARD

Formation Stratégique NÎMES CENTRE: 33 Rue Favre de Thierrens, 30000 Nîmes

Formation Stratégique NÎMES-CAVEIRAC: 231 Chem. du Sémaphore, 30820 Caveirac

INTRA entreprise: dans vos locaux ou selon convenance.

### CONTENU DE LA FORMATION

Identifier les enjeux de l'accueil

Pour les clients : identifier ses attentes et exigences

Pour la société : renseigner, conseiller toutes demandes pour satisfaire le client pour montrer le professionnalisme de la structure

L'accueil représente l'image de la société

Comment réussir la première impression ? De l'arrivée du client à la prise de congé.

Les attitudes de prise en charge des visiteurs

Valoriser la présentation physique en adéquation avec l'entreprise

Le physique : style, esthétique

La voix : ton, politesse, sourire

Gérer les émotions et limiter le stress

Valoriser la présentation téléphonique

Présenter la société

Identifier le demandeur

Identifier la demande

Utiliser les mots qu'il faut pour mettre en attente, transférer l'appel ou orienter

Prendre un message

Comment agir face aux situations délicates ?

Garder son calme et maîtriser ses émotions

Prendre de manière positive toutes les remarques ou critiques

Contact@formationstrategique.fr

Site principal MONTPELLIER : 04.67.92.15.56

13 Rue de la garrigue, 34130 MUDAISON

Siège ALES : 04.66.24.98.44

217, Ch. du Réservoir, 30140 BAGARD

SAS au Kal-7800 € / RCS 484 937 933 00022 / TVA FR.51 484 937 933 / NAF 7022Z. N° Déclaration Prest. Formation : 91-30-02586-30

