

Maîtriser l'accueil des clients et usagers est un objectif clé pour les entreprises. Cette formation permet d'acquérir le savoir-être indispensable pour réussir un accueil de qualité.

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'accueil
- Maîtriser les différentes étapes de l'accueil.
- Développer son savoir-être en situation d'accueil.
- Gérer les situations difficiles.

BENEFICES APPRENANTS

A la fin de la formation, les apprenants seront capables de :

- Prendre conscience des enjeux de l'accueil, des attentes des clients.
- Repérer les conditions d'un accueil physique réussi.
- Réussir le premier contact.
- Développer ses aptitudes à la communication non verbale.
- Maîtriser l'écoute active et la reformulation.
- Savoir utiliser une technique de résolution de problème.
- Adopter un langage efficace, en présentiel comme au téléphone.
- Savoir gérer les situations d'attente, d'agressivité et de frustration.
- Recadrer un entretien en restant courtois.
- Donner des signes de reconnaissance.
- Maîtriser l'accueil téléphonique.
- Créer un plan d'action personnalisé.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Documents de pré-communication.
- Jeux de rôles.
- Exercices en sous-groupe.
- Apports théoriques.
- Remise d'un guide au participant.

ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

• Le formateur est un professionnel de l'animation et de la pédagogie pour adulte. Il est un expert aguerri sur le sujet de cette formation.

MODALITES

- Pas de pré-requis. De 4 à 12 personnes
- 2 jours – Lundi 27 et mardi 28 novembre 2017
- Lieu : Saint Maur à la Madeleine.
- Prix : 475 euros HT/jour.
- 20 % de réduction sur le 2^{ème} inscrit.
- 30 % sur le 3^{ème} inscrit.

SUIVI ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Phase permettant de mesurer l'assimilation des acquis à chaque fin de séquence.
- Feuille d'émargement signées par ½ journée.
- Evaluation de fin de stage par l'apprenant.