

**DURÉE**

(14 heures)

**Dates**

(Voir catalogue)

**REUSSIR SON ACCUEIL  
PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE****Objectifs**

Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle

Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement

Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur

Valoriser l'image de qualité de la société, de l'organisme

**Public/pré-requis**

Toute personne en contact avec le client

**Méthodes et supports pédagogiques**

Alternance d'apport théorique et de mise en situation pratique

**Qualification des intervenants**

Formateur expert dans ce domaine de compétences

**Modalités d'Organisation – d'Evaluation**

Formation présentielle

Evaluation en fin de formation (Questionnaire de satisfaction, Evaluation de l'atteinte des objectifs par le formateur ; (Quizz, mini études de cas))

**Validation :** Attestation de stage

**Effectif**

Min 3 / Maxi 12 participants

**Lieu**

**CCIM-FORMATION**

**ZI Manhity**

**97232 Lamentin**

**Intervenant**

**CCIM-FORMATION**

**PROGRAMME****Rôle et missions de l'hôtesse standardiste**

Quelles sont les attentes des clients ?

Qu'est-ce qui caractérise un accueil réussi ?

**Connaissance de l'entreprise**

Bien connaître l'entreprise, son activité, ses services et les habitudes du personnel

Avoir de bons outils pour être efficace : organigramme, listes téléphoniques, fichiers d'adresse

Savoir auprès de qui trouver les informations pertinentes

**Accueillir un visiteur**

Soigner son image pour faire " une bonne première impression "

Avoir une attitude dynamique pour accueillir un visiteur

Pratiquer l'écoute active pour bien orienter

Savoir faire patienter

**Accueillir un correspondant au téléphone**

Se mettre en condition pour accueillir rapidement

Présenter sa société avec élégance

**Identifier le correspondant**

les questions à poser, les pièges à éviter

Savoir transférer, prendre un message

**COÛT****840 €**

Renseignements et inscriptions :  
**CCIM-FORMATION**  
Tél : 0596 42 78 78 - Fax : 0596 52 19 05  
E-mail : [formation@martinique.cci.fr](mailto:formation@martinique.cci.fr)