

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