



FORMATION

ACCUEIL & RÉCEPTION :

OFFRIR UN ACCUEIL DE QUALITÉ

• OBJECTIFS •

- Prendre conscience de l'impact de la qualité de l'accueil sur l'image de marque de l'entreprise
- Maîtriser les mécanismes de la communication orale et les techniques d'accueil physique et téléphonique

• PUBLIC •

Toute personne en charge de la réception

• PROGRAMME •

Positionner son rôle d'accueil à la réception

- Les spécificités de la réception - Représenter les valeurs de l'entreprise
- S'adapter à son interlocuteur
- La confidentialité des informations en situation d'accueil
- Trouver son style
- La gestion de l'espace accueil - La gestion de l'attente client

Les éléments individuels qui impactent sur l'accueil physique

- L'image générale, la présentation
- Le langage et le ton adoptés
- Le comportement face à la demande
- Savoir analyser le besoin des personnes accueillies
- Les différences entre l'accueil physique et l'accueil téléphonique

Comment réussir un bon accueil téléphonique

- Accueillir au téléphone
- Les 7 règles d'or de l'accueil téléphonique
- Savoir écouter activement
- Prendre en charge la demande de l'interlocuteur
- Prendre un message pertinent et fidèle
- Savoir filtrer de façon professionnelle et savoir faire patienter
- Conclure l'entretien et prendre congé sur une bonne impression

La gestion des priorités en situation d'accueil

- Faire preuve de professionnalisme
- Savoir gérer les priorités - La gestion des imprévus
- Rester professionnel face aux différents comportements

• OUTILS PÉDAGOGIQUES •

- Exposés
- Jeux de rôle
- Exercices