

MAITRISEZ VOTRE ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

2 JOURS POUR GAGNER EN CONFIANCE DANS VOTRE COMMUNICATION,
VOUS AIDER A DONNER UNE IMAGE POSITIVE, COMPRENDRE ET GERER LES
ENJEUX DE L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Gagner en confiance dans sa communication et donner une image positive
- Comprendre les enjeux de l'accueil physique et téléphonique
- Maîtriser les clés d'une relation au visiteur ou au client réussie
- Anticiper les situations délicates pour mieux les maîtriser

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apport d'outils opérationnels
- Autodiagnostic
- Exercices
- Méthodes participatives et actives
- Mises en situation à partir de situations vécues ou prévisibles

2 JOURS (14HEURES)

POUR NOUS CONTACTER

MFC

24, rue Morère 75014 PARIS

Tel. : 01 46 77 09 64

Mail : bienvenue@mediationfc.fr

POUR CONSULTEZ NOS PROGRAMMES

www.mediationfc.fr

PROFIL FORMATEUR

Consultant Expert des Métiers de l'Assistanat et de l'Accueil

TARIF

1200,00 € ht

Convention de Formation

Les frais de repas sont à la charge de l'entreprise

PROGRAMME

ASST 5.6

Connaître les enjeux de l'accueil et développer une image positive

Comprendre les attentes des interlocuteurs
Identifier les répercussions d'un mauvais accueil

Développer des compétences relationnelles pour un accueil de qualité

Analyser sa pratique professionnelle
Utiliser ses atouts personnels et renforcer ses bons réflexes
Mettre son attention et sa disponibilité au service de son interlocuteur
Adopter un langage positif
Savoir se présenter et présenter son service, son entreprise
Clarifier la demande par la reformulation et questionner efficacement
Prendre en charge l'interlocuteur et ajuster son échange

Traiter ses appels avec méthode et rigueur

Identifier et respecter les différentes étapes
Ecoute, Empathie, Questionnement et Reformulation
Soigner les formules d'introduction et de conclusion pour cadrer l'entretien
Identifier ses propres atouts
Valoriser ses points forts et les utiliser pour s'affirmer dans toute situation
Intégrer une représentation positive de soi et des autres

Comment gérer les situations délicates ?

Identifier les facteurs de stress et développer des comportements positifs
Savoir recentrer fermement et avec diplomatie
Adopter des attitudes pertinentes et gérer les interlocuteurs difficiles
Maîtriser ses émotions et développer la confiance en soi
Différents types de réactions et conséquences dans la relation à l'autre
Développer ses points forts et transformer ses points faibles
Prendre de la distance dans les situations difficiles

Délivrance

Attestation de formation



MAITRISEZ VOTRE ACCUEIL PHYSIQUE ET
TELEPHONIQUE

Merci de retourner ce bulletin dûment complété à MEDIATION FORMATION CONSEIL

REFERENCE DE LA FORMATION

.....

Session du au

Société

Adresse

Code Postal |_|_|_|_| Ville

Participant(e) Nom Prénom

Profession

Adresse :

Code Postal |_|_|_|_| Ville

Téléphone E-mail

Facturation

Société

Adresse

Code Postal |_|_|_|_| Ville

Dossier suivi par Mme Mlle M. Fonction

Autres informations utiles..... Fait à Le



Signature