

AMELIORER SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE EN POINT DE VENTE

Information fournie
par :
CARIF-OREF
Guadeloupe

Date de mise à jour : 24/06/2020 | Identifiant OffreInfo : 11_8921

Objectifs, programme, validation de la formation

Objectifs

Etant le premier interlocuteur des visiteurs, la personne chargée de l'accueil représente l'image de l'entreprise.

Excellente présentation, sourire, diplomatie, qualités relationnelles, facilités d'élocution et de compréhension, gestion du stress... autant de compétences indispensables pour exercer cette profession.

Comment accueillir avec justesse et valoriser l'image de son entreprise ? Quelles sont les règles de communication à maîtriser pour optimiser un accueil physique ou téléphonique ? Comment faire face aux situations délicates ?

Ce stage vous permettra d'acquérir et développer des techniques d'accueil ainsi qu'un esprit de qualité de service.

Programme de la formation

JOUR 1 :

- Reconnaître les missions de l'accueil physique
- Respecter les critères de qualité d'un accueil réussi
- Identifier les principes de la communication interpersonnelle dans l'entretien en face à face
- Améliorer son expression orale en situation d'accueil physique

JOUR 2 :

- Mettre en oeuvre les spécificités de la communication en situation d'accueil physique
- Les spécificités de la communication en situation d'accueil téléphonique
- Prendre en compte et exploiter les informations recueillies lors de l'accueil physique ou téléphonique

JOUR 3 :

- Gérer les situations difficiles et faire preuve de "self-control"
- Développer sa communication en ligne

Validation et sanction

- Reconnaître les missions de l'accueil physique
- Respecter les critères de qualité d'un accueil réussi
- Développer un esprit de qualité de service et valoriser l'image de l'entreprise
- Mettre en oeuvre les techniques de communication qui permettront une gestion efficace de toute situation d'accueil physique
- Gérer les situations délicates en toutes circonstances

Type de formation

Non certifiante

Sortie

Métiers visés

Code Rome

Durée, rythme, financement

Modalités pédagogiques

Durée

Conventionnement : Non

Financier(s)

Conditions d'accès

Public(s)

Tout public

Modalités de recrutement et d'admission

Niveau d'entrée : Information non communiquée

Conditions spécifiques et prérequis

-

Modalités d'accès

Lieu de réalisation de l'action

formation entièrement présentielle

Adresse

MGTS Conseils BAIE-MAHAULT

Imm. le forum rue Ferdinand

Forest

97122 - Baie-Mahault

Responsable :

Téléphone fixe : 0590 80 05 39

Contactez l'organisme

Contacts

Contact sur la formation

-

97170 - Petit-Bourg

Responsable : Florine MANICOM

Téléphone fixe : 05 90 80 05 39

fax :

Site web :

Contactez l'organisme

Contactez l'organisme formateur

MANAGEMENT, GESTION DES TALENTS ET STRATEGIE (MGTS CONSEILS SAS)

SIRET: 82440267100013

Responsable :

Téléphone fixe :

Site web :

Contactez l'organisme

Période prévisibles de déroulement des sessions

du 19/10/2020 au 21/10/2020

débutant le : 19/10/2020

Adresse d'inscription

Imm. le forum rue Ferdinand

Forest

97122 - Baie-Mahault

Etat du recrutement : Information non disponible

Modalités : Entrées/sorties permanentes

Organisme responsable

MANAGEMENT, GESTION DES TALENTS ET STRATEGIE (MGTS CONSEILS SAS)

SIRET : 82440267100013

Adresse

-

97170 - Petit-Bourg

Téléphone fixe : 0590 80 05 39

Contactez l'organisme