

Accueillir professionnellement

Date de mise à jour : 25/10/2019 | Identifiant OffreInfo : 18_4753

Information fournie
par :
AGEFMA - CARIF
Martinique

Objectifs, programme, validation de la formation

Objectifs

Etre formé (e) à :

- Accueillir le client avec une démarche qualité
- Comprendre la demande et la satisfaire
- Comprendre les modes de vie et faciliter la relation avec des publics différents
- Valoriser l'image de marque de l'établissement
- Mieux gérer son stress en situation d'accueil

Programme de la formation

- Les principes de base de la communication
 - Communication verbale et non-verbale
 - Le feedback, la rétroaction dans la communication
 - Codes, représentations, processus, enjeux
 - Les différentes étapes de l'accueil physique et téléphonique : prise de contact, prise en charge, prise de congé
- L'attitude globale pour un accueil réussi
 - L'écoute active et l'empathie
 - L'attitude mentale : l'assertivité
 - La présentation physique, postures physiques, tenue vestimentaire, hygiène
- La gestion des situations difficiles
 - En face à face, au téléphone, les files d'attente
 - Gérer les réclamations et les clients difficiles
 - Des objectifs pour gérer les conflits en situation professionnelle

Validation et sanction

Attestation

Type de formation

Non certifiante

Sortie

Métiers visés

Code Rome

Durée, rythme, financement

Modalités pédagogiques

Durée

21 heures en centre

Conventionnement : Non

Financier(s)

Etat - Autre

Conditions d'accès

Public(s)

Demandeur d'emploi, Salarié

Modalités de recrutement et d'admission

<p>Contacter l'organisme</p>

Niveau d'entrée : Information non communiquée

Conditions spécifiques et prérequis

-

Modalités d'accès

Lieu de réalisation de l'action

formation entièrement présentielle

Adresse

APPRENTYS

Im. du Port

8, Ave François MITTERRAND

97200 - Fort-de-France

Responsable :

Téléphone fixe : 0596 35 51 76

Contactez l'organisme

Contacts

Contact sur la formation

Responsable : Mr Marc MUNE

Téléphone fixe :

fax :

Site web :

Contactez l'organisme

Contactez l'organisme formateur

APPRENTYS

SIRET: 83898472200010

Responsable :

Téléphone fixe :

Site web :

Contactez l'organisme

Période prévisibles de déroulement des sessions

du 09/03/2020 au 31/12/2021

débutant le : 09/03/2020

Adresse d'inscription

APPRENTYS

Im. du Port

8, Ave François MITTERRAND

97200 - Fort-de-France

Etat du recrutement : Information non disponible

Modalités : Entrées / Sorties à dates fixes

Organisme responsable

APPRENTYS

SIRET : 83898472200010

Adresse

APPRENTYS

Im. du Port

8, Ave François MITTERRAND

97200 - Fort-de-France

Téléphone fixe : 0596 35 51 76

Contactez l'organisme