

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE



PAR GT FORMATIONS

Prérequis
Bonne maîtrise de la langue française

Durée
2 jours (14 heures)

Groupe
10 personnes maximum

Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

Dates et lieux :
À définir

Contact :

elodie@gtformations.com

Tarifs :

Inter : 580 €

Intra : 3200 €

Sur mesure : Demandez un devis

LES ACTIONS

PROFESSIONNALISER L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE ET DÉVELOPPER UNE IMAGE DE QUALITÉ DE VOTRE ÉTABLISSEMENT.



LES OBJECTIFS :

- ASSURER PLEINEMENT SA DOUBLE MISSION D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET PHYSIQUE.
- ACCUEILLIR AVEC PROFESSIONNALISME.
- VALORISER ACTIVEMENT L'IMAGE DE SON ENTREPRISE.
- ÊTRE PLUS À L'AISE FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES.
- OPTIMISER L'ORGANISATION DE SON POSTE DE TRAVAIL.

PROFIL :

- TOUTE PERSONNE ASSURANT LA DOUBLE FONCTION D'HÔTESSE ET DE STANDARDISTE OU CHARGÉE D'ACCUEILLIR DU PUBLIC.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT
- UNE PROGRESSION SUR MESURE : CHACUN PROGRESSE GRÂCE À DES EXERCICES ET DES ENTRAÎNEMENTS AU TRAVERS DE JEUX DE RÔLES ET DE SITUATION D'ENTREPRISE
- CHACUN VALORISE SON "CAPITAL IMAGE" GRÂCE À DES CONSEILS PERSONNALISÉS.

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE



JOUR 1 ACCUEIL PHYSIQUE

1/ IDENTIFIER LES ENJEUX DE L'ACCUEIL : CÔTÉ ENTREPRISE, CÔTÉ CLIENTS

- Les nouvelles exigences des clients.
- Situer le rôle de l'hôtesse-standardiste et ses missions.
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives.

2/ SOIGNER L'IMAGE OFFERTE AU VISITEUR

- Réussir la première impression.
- Prendre en charge les visiteurs.
- Valoriser son capital image.
- Veiller à la qualité de son espace de réception.

JOUR 2 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

3/ ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE

- Annoncer et valoriser sa société.
- Utiliser les bons mots pour :
 - mettre en attente ;
 - reprendre l'appel ;
 - transférer l'appel ;
 - orienter.
- Prendre un message précis et adapté aux besoins.

4/ SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES DE L'ACCUEIL

- Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes.
- Cadrer dès le départ les situations délicates
- Traiter avec maîtrise les situations "difficiles"