



MIEUX COMMUNIQUER A L'ACCUEIL

<p>OBJECTIFS DE FORMATION</p> <p>À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Situer la fonction accueil comme enjeu et image de l'entreprise ▪ Acquérir les techniques nécessaires pour adapter la réponse à la demande ▪ Répondre à une demande par téléphone et gérer un standard téléphonique 	<p>PUBLIC</p> <p>Toute personne qui occupe une fonction d'accueil dans l'entreprise</p> <p>PREREQUIS ET MODALITES D'EVALUATION</p> <p>Aucun</p>
---	---

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES ET CONTENU DE LA FORMATION	
<p>Intégrer la fonction accueil au sein de l'entreprise</p> <p>L'image de l'entreprise Le premier contact La place de l'accueil dans l'entreprise Les éléments clés de l'accueil La crise de l'attention</p> <p>Adopter la posture de l'hôte d'accueil</p> <p>Les attentes des clients-usagers Les attitudes de l'accueillant L'assertivité L'adaptabilité aux comportements</p> <p>Prendre conscience de la difficulté à communiquer</p> <p>Autodiagnostic Principes de base Relativité de la communication</p>	<p>Maîtriser les outils de communication</p> <p>La communication non verbale L'écoute active La reformulation Le questionnement L'articulation Le langage</p> <p>Gérer un accueil téléphonique</p> <p>Spécificités de l'outil Étapes de l'appel entrant Prise de message</p>

<p>MOYENS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Support de cours remis au stagiaire ▪ Exercices individuels et en groupe ▪ Diaporama adressé sur demande <p>MOYENS TECHNIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PC portable ▪ Vidéo projecteur ▪ Paper board <p>MOYENS D'ENCADREMENT</p> <p>Formation et expérience de la formatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formations continues en pédagogie ▪ Expérience professionnelle depuis 2005 	<p>SUIVI DE L'EXECUTION</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Feuilles de présences signées par les stagiaires et la formatrice par demi-journée ▪ Attestation de présence individuelle <p>APPRECIATION DES RESULTATS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire de satisfaction à chaud ▪ Questionnaire de satisfaction à 60 jours ▪ Attestation de fin de formation individuelle
--	--

<p>DUREE TOTALE DE LA FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 jours soit 21 heures en continu <p>DATES ET HORAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 au 5 avril 2019 ▪ 14 au 16 octobre 2019 ▪ 9h – 12h / 13h – 17h 	<p>MODE D'ORGANISATION PEDAGOGIQUE</p> <p>Présentiel en inter-entreprises</p>	<p>LIEU DE LA FORMATION</p> <p>Novotel 125bis, avenue de Palavas 34070 Montpellier</p>
---	--	---

Plus d'infos > www.mcsini.fr

