



DECIMA FORMATION

DURÉE	3.5 heures, soit 0.5 jour
FORMATEUR	Consultante en PNL, AT
MOTS CLEFS	ACCUEIL / PHYSIQUE / TELEPHONE
TYPE	INTRA
TARIF	Nous consulter

ASSURER L'ACCUEIL PHYSIQUE & TELEPHONIQUE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir les techniques d'accueil et de communication afin de valoriser l'image de l'entreprise
- Développer son sens de l'accueil

PUBLIC ET EFFECTIF

Tout professionnel des ESMS* / minimum 4 à 12 participants maximum

* Vous êtes en situation de handicap, contactez-nous afin que nous organisions au mieux votre accueil et la formation.

PRE REQUIS

Maîtriser la langue française, orale et écrite

PROGRAMME DE LA FORMATION

- **Accueil performant : principes et approches**
 - Assurer un accueil de qualité dès les premiers contacts : sourire, écoute, flexibilité, professionnalisme, etc.
 - Personnalisation de la relation : se rendre disponible
 - Traiter l'accueil d'un client avec tact et pertinence
 - Utilisation d'un discours structuré de l'accueil à la prise de congés
- **Accueil téléphonique : comment s'y prendre ?**
 - Annoncer et valoriser son entreprise
 - Renseigner
 - Faire patienter et orienter avec professionnalisme
 - Connaître les formules à utiliser et celles à éviter

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Approche pédagogique pragmatique, qui associe les apports de connaissances, le vécu des participants, les caractéristiques de leur environnement professionnel et la mise en situation simulée afin de favoriser l'acquisition d'outils pratiques et d'automatismes réellement utilisables au quotidien.

ÉVALUATION

Réalisation d'une enquête de satisfaction permettant de mesurer pour chacun des stagiaires l'atteinte des objectifs et la possibilité d'appliquer les savoirs et les savoirs faire transmis en situation réelle.

VALIDATION

Les acquis sont évalués lors de mises en situation simulées.

Attestation de formation

DECIMA FORMATION est une entité du RÉSEAU OMERIS

Raison sociale : DECIMA FORMATION — SARL au capital de 1000€ — Enregistré au RCS de LYON 488.584.541

Siège social : 22 RUE PASTEUR 69300 CALUIRE — T. 04 72 60 14 77 — contact@decima-formation.fr

Code NAF : 8559A — N° de déclaration d'activité : 82 69 09186 69 — N° de TVA intracommunautaire : FR 21 488 584 541 00012

www.decima-formation.fr

màj : 03/07/2023