



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

Aucun

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

Les acquis sont évalués soit par des mises en situation, ou des jeux de rôles, ou des quiz ou questionnaires, c'est-à-dire par une ou plusieurs modalités d'évaluation pendant la session.

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

VALIDATION

Certificat de réalisation