

Réussir son accueil physique et téléphonique

ACCPHT

Accueillir avec justesse et valoriser la qualité du service et l'image de son entreprise ; c'est l'objectif de cette formation. Professionnaliser sa pratique en maîtrisant les techniques de l'accueil physique et téléphonique, agir efficacement en utilisant des comportements adaptés et enfin faire face aux situations délicates.

Présentiel - Synchrones

Objectifs

Communiquer positivement en relation client
Adopter une apparence appropriée à l'accueil
Réaliser un accueil physique qualitatif
Prendre efficacement réception d'un appel
Développer sa connaissance du client pour optimiser son accueil
Gérer des situations délicates



Public Visé

Toute personne amenée régulièrement à répondre au téléphone ou/et accueillir du public.



Pré Requis

Bonne connaissance de la langue française.

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

- Communiquer positivement en relation client
- Adopter une apparence appropriée à l'accueil
- Réaliser un accueil physique qualitatif
- Prendre efficacement réception d'un appel
- Développer sa connaissance du client pour optimiser son accueil
- Gérer des situations délicates

Parcours pédagogique

Les bases de la communication
Les composants de l'accueil
Les différentes phases de l'accueil
L'efficacité au téléphone
Gérer les situations délicates
Cas pratiques

Méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques
Exposés théoriques
Formation axée sur la mise en pratique
Autodiagnostic
Mises en situation professionnelles
Etudes de cas en groupe
Formation participative
Conseils personnalisés du formateur
Support de cours

Qualification Intervenant-e-s

Spécialiste en relation clientèle et vente.

Méthodes et modalités d'évaluation

- Questionnaire de positionnement - Evaluation en cours de formation : exercices - Evaluation de fin de formation : exercice - Bilan individuel des compétences acquises - Questionnaire de satisfaction à chaud

Modalités d'Accessibilité

Nous consulter

Durée

21.00 Heures **3** Jours

Effectif

De 3 à 8 Personnes

€ Tarifs (net de taxes)

Inter (Par personne) : **1 260.00 €**
Intra (Par jour) : **1 417.00 €**