

## **CONCERNE**

Personnel chargé de l'accueil.  
Assistante de service / direction.

## **PRÉREQUIS**

Aucun prérequis n'est nécessaire.

## **OBJECTIFS**

- Amener les collaborateurs à une démarche dynamique de l'accueil.
- Savoir accueillir, écouter et renseigner son interlocuteur.
- Valoriser, pérenniser l'image de marque de son entreprise.
- Transmettre l'image d'une structure attentive à son interlocuteur.
- Conclure de manière positive.

## **DURÉE**

2 jours

## **SANCTION**

Attestation de compétences

## **PÉDAGOGIE**

Formation basée sur des mises en situations pratiques : travail sur l'affirmation de soi, l'empathie et les difficultés de chacun.  
Exercices individuel et élaboration d'un guide d'entretien spécifique.  
Didacticiel stagiaire.

## **LIEU**

EN ENTREPRISE

## **CONTENU DÉTAILLÉ**

### **DONNER UNE IMAGE POSITIVE DÈS LE PREMIER CONTACT**

#### **PERSONNALISER SON IMAGE**

Acquérir les bons réflexes : sourire, écouter, personnaliser ses expressions.

Maîtriser les règles de la communication : question, reformulation, traitement des objections.

Pérenniser l'image de la structure par des mots et expressions positifs.

Transmettre l'image d'une entreprise tournée vers ses clients.

Traiter chaque action par une démarche active.

#### **RECEVOIR UN VISITEUR OU UN APPEL**

Accueillir : les premiers mots à utiliser.

Gérer le téléphone et les visiteurs en simultané.

Savoir faire patienter sans faire attendre.

Poser les bonnes questions pour identifier la demande.

Traiter la demande ou transférer sur le bon interlocuteur.

Traiter les cas difficiles : bavards, agressifs, réclamations, litiges, etc.

Conclure positivement et prendre congé.

#### **MISE EN PRATIQUE**

Analyse de cas, sketches et entraînements qui permettent de prendre conscience de ses comportements en situation réelle, d'identifier ses points forts et de se fixer des objectifs de progrès dans son activité quotidienne.

Élaboration d'un guide d'entretien spécifique.