

Secrétariat

L'accueil professionnel



PUBLIC ► Personnel d'accueil et de standard



OBJECTIFS ► Assurer un accueil de qualité en développant ses compétences de relation
Valoriser son rôle et agir avec efficacité



DURÉE

**durée : 2 jours + 0,5 jour
accompagnement
en entreprise (option)**



CONTENU

La fonction accueil

- Le rôle et les responsabilités du personnel d'accueil
- Les aptitudes personnelles
- Les attentes des clients
- La mentalité de "service"
- L'image de marque de l'entreprise

L'expression et la communication

- La qualité de la voix
- La précision du langage
- L'écoute, la reformulation
- Les expressions positives

L'accueil au téléphone

- Comment s'annoncer ?
- La prise en considération de l'interlocuteur
- La notion de climat relationnel
- L'identification de la demande
- La mise en relation avec la personne ressource
- Les formules d'attente
- La gestion des priorités

Les comportements de prise en charge

- La présentation des produits et des services
- La réactivité
- La prise de message, sa transmission, son suivi
- L'état d'esprit constructif
- La proposition de solutions
- La prise de congé
- Le suivi

Le traitement des situations difficiles

- Le correspondant absent
- Les erreurs d'orientation
- Les demandes imprécises
- Les bavards, les impatients, les agressifs

L'organisation de l'accueil

- Les outils d'organisation
- Les renseignements à diffuser
- Le répondeur téléphonique, la télécopie, la messagerie électronique
- La gestion des tâches annexes



DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Mises en situation enregistrées et analysées



SERVICE INFOS

02 99 52 54 52 ou **02 96 58 69 86**
www.afpi-bretagne.com