

**14 heures  
2 Jours**

L'accueil est le premier élément que le client découvre de votre entreprise, en professionnalisant Vos collaborateurs vous améliorer l'image de votre structure parce qu'on ne peut pas donner deux fois une première bonne impression ...

➤ **Objectifs**

Apprendre les techniques professionnelles d'accueil pour Valoriser l'entreprise

➤ **Pré requis**

Aucun

➤ **Tarif**

980 €

➤ **Lieu**

Présents dans toute la France

➤ **Méthode**

Alternance de cours théoriques Et d'exercices pratiques

➤ **Matériels pédagogiques**

Ordinateur portable  
Rétroprojecteur  
Matériel vidéo

➤ **Validation**

Attestation de formation

### La communication non-verbale, l'importance de notre image professionnelle

Connaître et comprendre les valeurs associées à notre image  
Valoriser son image professionnelle :

- Soigner son apparence
- Le stress émotionnel
- Être attentif à sa gestuelle
- S'exprimer avec aisance

### L'accueil : les fondamentaux

L'importance et les enjeux de l'accueil en entreprise  
Le rôle et les missions de l'accueil  
Notion de qualité de service de l'accueil téléphonique  
Les compétences et qualité requises

### L'accueil téléphonique

Les spécificités de l'outil téléphonique  
La promptitude au décrochage pour minimiser le délai d'attente  
L'annonce et la présentation : se présenter et présenter la société  
Le positionnement de la voix et du langage  
La compréhension de l'attente de l'interlocuteur  
Les qualités comportementales : écoute active, reformulation, diplomatie, facilitation  
La mise en relation avec un interlocuteur interne  
La prise de message et la prise d'informations  
Le "filtrage"  
Les connaissances et outils d'informations nécessaires à une bonne information de son interlocuteur

### L'accueil physique

Réussir l'entrée en relation avec l'autre :  
Prise de parole, voix, regard, gestuelle

### Désamorcer les comportements agressifs

- Reconnaître et décoder les signaux non-verbaux et verbaux d'une attitude agressive
- Adopter une attitude physique rassurante
- Mise en place d'actions préventives
- Identifier ses sources de stress

### S'adapter au style de communication de son interlocuteur