

OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)

A l'issue de l'action de formation, le ou la participant(e) sera capable de :

- Assurer pleinement sa double mission d'accueil téléphonique et de visu.

OBJECTIF(S) DE L'ACTION DE FORMATION

- Accueillir avec professionnalisme.
- Valoriser activement l'image de son entreprise.
- Être plus à l'aise face aux situations délicates.
- Optimiser l'organisation de son poste de travail.

PUBLIC

Toute personne en contact avec un interlocuteur interne et/ou externe à l'entreprise, en face à- face ou par communication téléphonique.

PREREQUIS

Personne majeure et francophone.

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION

Prise en compte des attentes et des besoins identifiés préalablement à l'action de formation.
Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.

LIEU DE FORMATION

CCI Campus Moselle – 5, rue Jean-Antoine CHAPTAL 57070 METZ

Cette formation est possible en présentiel ou en distanciel grâce à une connexion avec votre ordinateur ou votre smartphone.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Inscription via notre bulletin d'inscription : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session

Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session.

CONTACTS

Téléphone : 03 87 39 46 66

Mail : formationcontinue@moselle.cci.fr

Web : www.cciformation.org

ACCESSIBILITE



Tous nos sites répondent aux conditions d'accessibilité et sont desservis par les réseaux de transport urbain.

Le centre mobilisera les moyens adaptés au handicap avec les structures existantes.

PROGRAMME

Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients

Les nouvelles exigences des clients
Situer le rôle de l'hôtesse-standardiste et ses missions
S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives
Savoir se tenir informé

Soigner l'image offerte au visiteur

Réussir la première impression
Prendre en charge les visiteurs :
- les attitudes adaptées
- les mots justes pour chaque circonstance
Valoriser son capital image :
- son style
- son esthétique
Veiller à la qualité de son espace de réception

Accueillir au téléphone en vrai professionnel

Annoncer et valoriser sa société
Identifier avec tact et précision
Utiliser les bons mots pour :
- mettre en attente et reprendre l'appel
- transférer l'appel
- orienter
Prendre un message précis et adapté aux besoins

Savoir gérer les situations délicates de l'accueil

Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes
Cadrer dès le départ les situations délicates : - l'usage de la fermeté - l'usage de la rigueur à l'accueil
Traiter avec maîtrise les situations "difficiles" : agressif, confus, bavard

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de fin de formation individualisée.

Evaluation des acquis en cours de formation par des outils adaptés et communiqués en début de l'action de formation (exemples : quizz, mises en situation, jeux de rôle, ...)

DATES Site de Metz (autre sur demande)

30, 31 janvier 2023

22, 23 juin 2023

21, 22 septembre 2023

13, 14 novembre 2023

DISPOSITIONS PRATIQUES

Effectif maximum : **8 participants**

POUR ALLER PLUS LOIN

Faire face à des comportements agressifs
Maîtriser l'organisation administrative pour accroître son efficacité.