

L'accueil : Première image de votre entreprise

Valoriser l'image de votre entreprise par la qualité de son accueil.

Programme :

1. Maîtriser sa communication

- L'écoute
- L'empathie
- Les inférences
- Le questionnement
- La reformulation
- Le verbal et le non-verbal

2. Présenter une image positive de l'entreprise

- Le rôle de chacun
- L'image perçue de l'entreprise

3. Savoir se présenter

- Tenue vestimentaire
- Langage

4. Tenir compte des différences culturelles

5. Travailler son sens de l'humour

6. Faire face aux situations difficiles et conflictuelles

- Anticiper les situations délicates
- Se préparer au conflit de manière sereine
- Affronter et esquiver : quelle stratégie ?
- Gérer les cas extrêmes et poser ces limites

7. Maîtriser l'outil téléphone et le standard

- Savoir identifier la demande et transmettre un message

8. Le cheminement de la communication téléphonique du « décroché ou « raccroché »

- Exercices pratiques
- Jeux de rôles, simulations

Objectifs

Prendre conscience de l'importance de l'accueil ; faire preuve d'empathie et d'écoute pour orienter son interlocuteur, être capable de s'adapter à toutes les situations, connaître son entreprise.

Personnes concernées

Toute personne en contact avec le public, soit directement, soit par téléphone.

Méthode pédagogique

Mises en situation

Utilisation de la vidéo

Durée : nous contacter

Lieu : ASFOR CCI ou en entreprise

Stagiaires

8 personnes maximum