

## ACCUEIL, IMAGE DE MARQUE DE L'ENTREPRISE

### OBJECTIFS :

Valoriser l'image de marque de l'entreprise auprès de ses clients et de ses fournisseurs. Connaître et s'approprier les techniques d'accueil en face à face et par téléphone. Gérer les situations délicates.

### PROGRAMME :

#### **Appréhender les enjeux et maîtriser les fondamentaux d'un accueil réussi**

- > Connaître son rôle et ses missions
- > Associer l'accueil et l'image de marque de l'entreprise
- > Adopter une approche positive
- > Développer l'écoute active et la reformulation

#### **Structurer l'entretien**

- > Se présenter pour bien accueillir
- > S'adapter à chaque interlocuteur
- > Les signaux d'écoute et la reformulation
- > Donner un renseignement ou proposer une solution

#### **Accueillir en face à face**

- > Améliorer son environnement de travail
- > Valoriser son image et ses attitudes
- > Respecter les distances interpersonnelles
- > Décoder les comportements non verbaux

#### **Communiquer par téléphone**

- > Adapter la voix, les mots et l'écoute
- > Mettre en attente et reprendre une ligne
- > Prendre des messages, proposer de rappeler ou d'orienter
- > Assurer le suivi des appels

#### **Gérer les situations délicates**

- > Gérer les comportements difficiles
- > Se responsabiliser dans chaque situation
- > S'exprimer de façon rassurante et positive
- > Traiter les objections et les réclamations



Apporter une documentation relative à son entreprise afin d'étudier l'image à transmettre

### À SAVOIR

**Dispositif :**

Intra

**Public :**

Personnel d'accueil, secrétaires, assistantes commerciales et comptables

**Pré requis :**

aucun

**Méthodes et modalités pédagogiques :**

Apport théoriques – simulations d'entretien – jeux de rôles.

Présentiel – Distanciel

**Moyen d'encadrement :**

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

**Modalités d'évaluation :**

Mise en situation

**Validation :**

Certificat de réalisation et attestation des acquis

**Organisation**

**Durée :** 2 jours

**Tarifs**

En Intra : [nous consulter](#)

**Lieu :** FDME

**Délais d'accès :** 2 à 4 semaines

**Modalités d'accès :** pré-inscription

**CONTACT**

[01 60 79 74 21](tel:0160797421)

[formation.continue@fdme91.fr](mailto:formation.continue@fdme91.fr)

**ACCESSIBILITÉ****aux personnes en situation de handicap**

Site et formations accessibles\* aux Personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles. Contacter le référent handicap sur [mission.handicap@fdme91.fr](mailto:mission.handicap@fdme91.fr)

*\* des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*