

ACCUEIL, IMAGE DE MARQUE DE L'ENTREPRISE

OBJECTIFS :

Acquérir une méthode pour rédiger des écrits professionnels, connaître les spécificités des différents types d'écrits professionnels et valoriser ses messages pour rédiger de façon plus efficace

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 :

Inter – 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 Inter : [voir calendrier et 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

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

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