FORMATION CONTINUE

Se former tout au long de la vie

Faculté Des Métiers Essonne

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
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*