



VENTE - COMMUNICATION | COMMUNICATION

## Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité

**Comprendre les enjeux de l'accueil et connaître toutes les techniques de communication pour réussir un accueil de qualité**

**Durée :** 2 jours    **Déroulement :** Présentiel

### Objectifs :

- Identifier les enjeux de l'accueil
- Bien se connaître pour mieux communiquer
- Savoir gérer les situations délicates

### Programme :

- 1- Définition et enjeux d'un accueil de qualité
  - Pour l'entreprise, pour l'agent d'accueil, pour le visiteur
  - Prendre en charge le public en professionnel
  - Réussir la première impression
  - Soigner l'image offerte au visiteur
  - La méthode des « 4C »
- 2- Bien se connaître pour mieux communiquer
  - Apprendre à rester neutre
  - Faire preuve de tolérance
  - Les clés d'une bonne communication
  - Les positions de vie (outil d'analyse transactionnelle)
  - Les 3 états d'Eric Berne
- 3- Savoir gérer les situations délicates
  - Apprendre à maîtriser son stress
  - Comment gérer l'accueil physique et téléphonique ?
  - Comment gérer l'agressivité ?
  - Comment annoncer une nouvelle difficile ?
  - Comment traiter les remarques et les objections ?

**Toutes nos formations peuvent être personnalisées après analyse de vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir un devis gratuit.**

### Profils :

Tout responsable ou collaborateur en entreprise étant amené à s'exprimer en public

### Pre-requis :

Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

### Attendu :

Attestation de formation

### Modalités / Moyens :

- Formation en présentiel
- Pédagogie active-interrogative
- Support d'animation fourni
- Entraînements, mises en situation
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

### Modalités d'évaluation :

- Analyse des besoins et positionnement
- Evaluation des acquis par questionnaire
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

### Format d'intervention :

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

### Délai d'accès :

1 mois

### Tarif :

**960€ / jour**

### Votre contact :

**Olivier SAVEY**

[olivier.savey@agileos.fr](mailto:olivier.savey@agileos.fr)

**06.22.64.13.89**

*Si vous présentez une situation de handicap nécessitant un aménagement spécifique, merci de contacter votre interlocuteur ci-dessus.*