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

06.22.64.13.89

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