

FRCO06

NOUVEAU

Optimisation des pratiques d'accueil



LIEU
Paris



DURÉE
2 semaines



DATES
du 07/06/2021
au 18/06/2021



PRIX
Option 1 : 4 600 €
Option 2 : 5 650 €

OBJECTIFS

Amener les participants à :

- Maîtriser les techniques et développer des comportements adaptés aux différentes situations que rencontre un collaborateur chargé de clientèle ou de relation avec le public.
- Permettre au personnel en contact direct avec le public de saisir les enjeux concrets de la qualité de service attendue.
- Optimiser ses pratiques de l'accueil au quotidien.

THÈMES ET MODULES PÉDAGOGIQUES

1^{er} MODULE

LA FONCTION DE CHARGE D'ACCUEIL :

- Enjeux, importance, rôle, missions et compétences
- Aménagement de l'espace

2^e MODULE

AMÉLIORATION DES PRATIQUES D'ACCUEIL :

- Difficultés et erreurs à éviter
- Prise en charge d'un visiteur

3^e MODULE

ACCUEIL AU TÉLÉPHONE :

- Techniques vocales, prise de notes
- Adaptation aux différentes situations

4^e MODULE

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE :

- Connaissance de soi
- Système de communication

5^e MODULE

TECHNIQUES DE COMMUNICATION :

- Attitudes d'écoute
- Reformulation et questionnement

6^e MODULE

CONDUITE D'ENTRETIEN :

- Types et déroulement
- Bases de la négociation
- Traitement d'une réclamation

7^e MODULE

DÉVELOPPEMENT DE RELATIONS POSITIVES AVEC LA CLIENTÈLE :

- Analyse d'une situation
- Affirmation de soi

8^e MODULE

GESTION DU STRESS :

- Techniques de gestion du temps
- Régulation des urgences

POUR QUI ?

Toute personne chargée de l'accueil du public (hôtesse d'accueil, chargé(e) de relations avec la clientèle, standardiste, agent de guichet, etc.), souhaitant améliorer ses pratiques de communication et optimiser la gestion des situations rencontrées au téléphone et par messagerie électronique.

JE M'INSCRIS EN LIGNE À CE SÉMINAIRE