

## OBJECTIF DE LA FORMATION

Améliorer son sens de l'accueil. Acquérir des savoir-faire spécifiques au téléphone et en face à face. Savoir gérer au mieux les situations délicates. Acquérir des savoir-faire spécifiques au téléphone et en face à face

Savoir gérer au mieux les situations délicates

## PARTICIPANT

Commerciaux et Responsables Commerciaux, Négociateurs, Chefs de centre de profit.

## PRÉ-REQUIS

Aucune connaissance préalable n'est nécessaire

## FORMATEURS

Spécialiste en Commercial

## MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

## PROGRAMME

### DEFINIR LA PLACE ET LE ROLE DE L'ACCUEIL DANS L'ENTREPRISE

Qu'est-ce que l'accueil ?

Identifier l'importance de l'accueil pour l'image de l'entreprise

Prendre conscience de la valeur des postes d'accueil, et des responsabilités qui y sont attachées

### LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

La communication verbale et non verbale

L'écoute active, le questionnement, la reformulation

Le vocabulaire positif

### L'ACCUEIL PHYSIQUE

Les fonctions d'accueil

Les lieux d'accueil

La posture d'accueil et ses soft skills

La signalétique en entreprise

Les outils d'accueils

La procédure d'accueil physique

### L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Le non verbal et l'accueil téléphonique

Les appels entrants

Les appels sortants

Les transferts d'appels

Les formulations

Le first contact

La prise de message

Raccrocher avec respect