Accueil physique et téléphonique du client

Formation professionnelle continue | Sans niveaux spécifiques

Réussir son accueil client (physique et téléphonique) - Maîtrisez l'accueil client physique et téléphonique avec notre formation. Apprenez à donner une première impression décisive et à véhiculer une image positive de votre entreprise grâce à un accueil de qualité.

TARIF

660€ nets
Effectif min. de démarrage : Sous réserve d'inscrits suffisants

DURÉE ET RYTHME

2 jours

LIEUX

Inter-entreprise
Albi, Béziers, Cahors, Carcassonne, Foix / Saint-Paul-de-Jarrat, Mende, Montpellier, Narbonne, Nîmes – Marguerittes, Perpignan, Tarbes

Intra-entreprise
Possibilité avec tous les Purple Campus d'Occitanie (sur devis)

MODALITÉS D'ACCÈS

7 jours au plus tard avant le début de la formation sous réserve d'acceptation de financement

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Public cible

- Toute personne chargée du standard téléphonique ou assurant l'accueil dans son entreprise

Pré-requis et niveau d'entrée

- Tous niveaux

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les mécanismes de la communication
- Acquérir les techniques d'accueil au téléphone et en face à face
- Véhiculer l'image de marque de l'entreprise
- Adapter son comportement pour faire face à des situations difficiles

MODALITÉS VALIDATION & ÉVALUATIONS

Validation

- En début de formation : test de positionnement ou entretien de diagnostic

Evaluations

- En fin de formation : Evaluation des acquis de la formation, délivrance attestation de fin de formation et ou certificat de réalisation.
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

98%

des clients recommandent les formations en Commerce – Vente de Purple Campus

LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Français

ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formateurs experts des domaines et qualifiés par Purple Campus dans le cadre de sa démarche Qualité

Pédagogie active et multimodale, analyse de cas concrets, mise en situation, travail personnalisé en entreprise...

Salles de formation équipées pour une pédagogie active – plateaux techniques, Environnement Numérique de Travail (ENT), logiciels métiers

CO-TRAITANCE

Non

ACCESSIBILITÉ

Toutes les formations dispensées par Purple Campus se déroulent dans des conditions qui répondent aux exigences règlementaires et légales pour l'accueil des personnes en situation de handicap.
Délais d'accès : durée d'instruction du dossier

PROGRAMME

Chez Purple Campus, nous valorisons la diversité et l'inclusion, et nous nous engageons à fournir des formations accessibles à tous, quel que soit votre âge ou votre situation. Explorez notre programme aujourd'hui et découvrez comment nous pouvons vous aider à construire l'avenir que vous méritez.

Prendre conscience de sa participation active à l'image de marque de son entreprise

- Accueillir : la notion de service et répondre aux attentes des clients

Comprendre les mécanismes de la communication

- Les techniques de base d'une bonne communication
- Adopter un état d'esprit positif : la formulation positive
- Découvrir les composantes physiques de l'expression orale :
  - La respiration, la décontraction, les mouvements, les regards, les attitudes, la voix et l'articulation, le sourire
- Appréhender les spécificités du contact téléphonique

Accueillir au téléphone

- Accueillir et présenter son entreprise
- Savoir faire patienter et reprendre en ligne son interlocuteur
- Adopter une attitude d'écoute active et reformuler
- Poser les questions clés
- Filtrer les appels
- Prendre un message ou des renseignements
- Transférer les communications

Organiser son poste de travail

- S'organiser et avoir le nécessaire sous la main

Accueillir les visiteurs

- Se rendre disponible et mettre à l'aise son interlocuteur
- Apprendre à observer le visiteur
- Découvrir l'objet de la visite
- Concilier le standard et l'accueil
- Développer ses atouts relationnels

La gestion des cas difficiles

- L'agressivité, l'impatience, etc.

Date de mise à jour : 31/10/2024