

FORMATION

Accueil & Secrétariat

Accueillir au téléphone
et en vis-à-vis

Publique

- Public exerçant ou souhaitant exercer des fonctions d'accueil



Prérequis

Savoir lire et écrire le français



Objectifs

- Assurer un accueil professionnel
- Utiliser des outils de communication
- Prendre des messages



Durée

2 jours soit 14 h



Moyens

- Alternance d'apports théoriques, d'exercices, de mises en situation et jeux de rôles
- Remise d'un support de formation



Evaluation

- Évaluation formative en groupe
- Attestation de formation



Programme

Analyser la fonction d'accueil et l'environnement du poste

- Organiser son espace de travail, identifier les informations utiles, le matériel et les outils, comportement de l'hôte et premier contact

Identifier les outils de communication

- Le schéma de la communication et la déperdition de l'information
- L'écoute active, le questionnement, la reformulation, les 4 R

Gérer les appels téléphoniques et les visiteurs

- Reconnaître les différentes étapes de l'accueil, se présenter, écouter, faire épeler, reformuler, questionner, faire patienter et reprendre la communication, prendre des notes, messages, prendre congé
- Le comportement verbal, formules positives, ton, sourire, rythme, posture
- Notions de cadre de référence, discerner les inférences, faits, opinions et sentiments
- Le comportement non verbal, décoder les attitudes

S'entraîner à l'accueil

- Cas d'école et situations vécues par les apprenants

Contenu indicatif susceptible d'être adapté en fonction des besoins des stagiaires

21, Avenue des Genottes, 95000 Cergy

TEL : +33 1 30 30 51 53 | EMAIL : contact@miral-academy.fr

Numéro SIRET : 920759350001 |

Numéro de déclaration d'activité : DA11788575678

SITE WEB : www.miral-academy.fr