

**Réf : CM001**

MAJ : 09/21

**Public concerné**

Hôtesse d'accueil, secrétaires, magasiniers et toutes les personnes (responsables tous services) qui, dans l'entreprise, sont en relation directe avec des interlocuteurs extérieurs : clients, fournisseurs...  
Effectif : de 1 à 10 personnes

**Durée**

2 jours – 14 heures

**Pré-requis**

Aucun

**Méthodes pédagogiques**

Recueil des attentes des stagiaires  
Exposé - Table ronde

**Moyens et techniques pédagogiques**

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

**Lieu**

En INTRA : nous consulter

**Objectifs opérationnels**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :  
- de prendre conscience de l'importance du visiteur  
- de maîtriser et utiliser les techniques pour un accueil de qualité

**Contenu du stage****L'accueil des visiteurs**

Nos perceptions nous trompent  
Les bases d'une bonne communication (obstacles, écoute, attitude...)  
Le premier échange  
La gestion de l'attente  
Le départ des visiteurs

**Accueil au téléphone : l'image de marque de l'entreprise**

Présentation - identification  
Utilisation des questions clés  
Gestion des appels téléphoniques  
Compréhension et orientation de son interlocuteur  
Gestion des attentes  
Prise de messages

**Faire face aux situations difficiles (études de cas)****L'accueil et son environnement**

La localisation et le balisage  
L'entrée dans l'entreprise  
L'organisation de l'espace

**Dispositif de suivi et d'évaluation**

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :  
Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..  
Questionnaire de fin de formation  
Evaluation de satisfaction

**Profil du formateur**

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques