

ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DE QUALITE



Objectif

Améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone ou en face à face
S'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre
Utiliser des logiciels de communication

Contenu

Module 1

Développer ses compétences relationnelles pour un accueil de qualité
S'entraîner à l'accueil physique
Prendre en charge, conseiller, répondre efficacement au client
Gérer des situations conflictuelles
Se perfectionner et s'entraîner à l'accueil téléphonique
Créer un premier contact positif et professionnel et identifier rapidement le motif d'appel

Savoir transférer un appel, mettre en attente, orienter
Prendre un message de façon professionnelle

Module 2

Utiliser des logiciels de communication : agendas partagés, logiciels de messagerie, logiciel de planification de réunion

Modalités

Positionnement
Parcours individualisés
Moyens matériels : 1 poste informatique par stagiaire

Calendrier et durée

Durée : 3 jours (18h)
Module 1 : 2 jours / Module 2 : 1 jour
Nous consulter pour les dates

Financement

Plan de formation, OPCA (Organismes Paritaires Collecteurs Agréés)

Nous consulter pour planification et tarifs

Lieux de formation

Plateau technique des lycées Albert Londres
Bd du 8 mai 1945 03300 CUSSET

Plateau technique du lycée Professionnel Valéry Larbaud
bd Gabriel Péronnet 03300 CUSSET

Contact

Aurélié GACON, Conseillère en Formation Continue
☎ 04 70 97 78 58
Aurelie.gacon@ac-clermont.fr



Greta du bassin Dore Allier
bd du 8 mai 1945
03300 CUSSET
☎ 04 70 31 44 55
www.greta-doreallier.fr



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes