



GÉRER EFFICACEMENT L'ACCUEIL PHYSIQUE

Réservez un accueil de qualité à vos clients, prospects, fournisseurs, etc. dans vos locaux.

Public visé et prérequis

Toute personne souhaitant mieux améliorer l'accueil physique de ses interlocuteurs en entreprise

Aucun prérequis

4-12 stagiaires

Moyens pédagogiques

Apports théoriques

Acquisition de compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation

Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des notions et concepts

Expériences ludiques et apprenantes

Supports de formation mis à disposition

Suivi administratif : convention de formation ; feuilles de présence pour émargement ; certificat de réalisation de l'action de formation

Evaluations :

Tout au long de la formation et finale par quiz et/ou mise en situation

Formulaires de positionnement en amont et d'évaluation de la formation en aval (à chaud / à froid)

Durée de la formation :

2 x 7 heures, soit 14 heures (présentiel)

Intervenants

Vanessa RASTEL, formatrice

Nelly NIVOIX, référente pédagogique

Olivier MOREL À L'HUISSIER, référent administratif

Annick VIDAL, référente handicap

Contact - Inscriptions

Mail : bonjour@agence-nn.fr

Session ouverte à partir de 4 inscrits

PSH : nous contacter si besoin d'aménagements spécifiques

Tarif

nous contacter

Prise en charge OPCO possible

Pas deux chances de faire une bonne première impression ! L'accueil dans vos locaux est un enjeu stratégique pour la satisfaction et la fidélité de vos clients, partenaires, fournisseurs. Pour leur faire vivre un moment agréable pour eux et bénéfique pour votre entreprise, quelques techniques sont à connaître et appliquer. C'est tout l'objet de cette formation !

Objectifs de la formation

À la fin de la formation, les stagiaires sont capables de :

- ✓ acquérir les techniques de communication verbale, non-verbale, para-verbale
- ✓ maîtriser les étapes de l'accueil physique et les techniques associées
- ✓ s'adapter aux attentes de l'interlocuteur
- ✓ valoriser l'image de son entreprise par un accueil de qualité

Programme de la formation

1. L'art de la communication

Prendre conscience des impacts de sa communication verbale, non-verbale et para-verbale

Adopter une posture positive & autres soft skills utiles

Instaurer une relation de confiance : techniques et bonnes pratiques

2. L'art de l'adaptation

Comprendre la demande et détecter le besoin de l'interlocuteur

Savoir conseiller et accompagner l'interlocuteur jusqu'à une réponse concrète

Prendre congé correctement et efficacement

3. Le cas des situations délicates

Connaître les mécanismes du stress pour mieux traiter les insatisfactions

Reformuler pour mieux accompagner

Laisser une bonne impression bénéfique à l'entreprise