

CONTACT

04 99 43 00 60

formation.cdvolutif@gmail.com

www.cdformation.com

* OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Adopter les attitudes d'un accueil réussi
- Valoriser l'image de marque de l'établissement par l'accueil
- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance dans son expression et son comportement
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur par une écoute active.

* STAGES Inter-Entreprises

Budget :

Durée :

Variable selon le niveau initial

* Dates et Lieux

Centre d'Agde

A définir

Centre de Béziers

A définir

Entrée / Sortie permanente

* Modalités

En présentiel/individuel

En présentiel/collectif

En distanciel /synchrone

En distanciel/asynchrone

* PROGRAMME

I. Définition du poste

- Analyse des différentes missions d'une hôtesse d'accueil : compétences professionnelles, résultats attendus
- Auto diagnostic sur son savoir faire et ses points à améliorer

II. Les différentes étapes à respecter

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence : capacité d'écoute
- Accueillir le public avec amabilité
- Reformuler les demandes
- Recevoir filtrer et orienter les appels

Evaluation formative : EXERCICE D'ENTRAI-
NEMENT

III. La communication pour créer du lien

- Comprendre les types de questionnements
 - Analyser les différents profils grâce à la méthode du DISC
- TEST pour savoir sortir de sa zone de confort

IV. Les points clés pour un accueil réussi

- Réussir le premier contact : la règle des 4x20
- Instaurer un climat de confiance
- Donner une image positive et qualitative de l'entreprise

V. Prise de conscience de l'écart entre

- Ce que je fais
 - Ce que je crois faire
 - Ce que je devrais faire
- Evaluation finale et plans d'actions : JEUX DE RÔLE

PUBLIC

Toute personne en contact
avec le public

NIVEAU REQUIS

Aucun

METHODE PEDAGOGIQUE

Pédagogie active et
participative
Alternance d'apports
théoriques et pratiques