



OPTIMISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE AVEC LA CLIENTÈLE NATIONALE ET INTERNATIONALE

OBJECTIFS

Etre plus à l'aise dans les situations d'accueil avec les clients.

Acquérir des outils et techniques dans les situations délicates.

CONTENU

Percevoir l'enjeu de l'accueil et de la communication

- Accueil et relation au public : positiver l'image de sa structure.

Etablir une relation de qualité

- Savoir écouter, questionner et reformuler.
- Transmettre un message clair avec un vocabulaire approprié.

Réussir son accueil téléphonique ou physique

- Identifier rapidement les attentes de son interlocuteur.
- Reformuler, questionner et argumenter tout en préservant un contact convivial et efficace.
- Prendre congé et conclure la communication.
- Les spécificités de la communication au téléphone.

Accueillir et s'adapter à des interlocuteurs difficiles

- Gérer ses émotions et garder son calme.
- S'affirmer

EN ALTERNANCE

Non

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Parcours modulaire et personnalisé (durée, rythme, contenus)

TARIF

Consulter le Greta

DURÉE INDICATIVE

De 14 à 21 heures

Contacts

GRETA VIVA 5

Valence

37- 39 rue Barthélémy de Laffemas - BP 26

26000 Valence

RABBE Nancy

Tél : 04 75 82 37 90

