L’objectif de cette formation extrêmement pratique est de permettre à l’agent d’accueil d’être outillé dans tous les aspects liés à sa fonction et de développer ses compétences professionnelles tout en restant spontané face à autrui.

Référence : MAN040

Catégories : MANAGEMENT, DEVELOPPEMENT PERSONNEL

LANGUE(S) :

FR

DURÉE :

2 JOUR(S)

OBJECTIFS

L’agent d’accueil est un point central pour l’entreprise. Il est à la fois la personne que l’on voit et la voix que l’on entend lors de la prise de contact. Son attitude, sa capacité à gérer les priorités, à prendre les informations complètes est essentielle pour faciliter le travail de tous les collaborateurs de la société et conforter la confiance des clients.

L’objectif de cette formation extrêmement pratique est de permettre à l’agent d’accueil d’être outillé dans tous les aspects liés à sa fonction et de développer ses compétences professionnelles tout en restant spontané face à autrui.

L’agent d’accueil est un point central pour l’entreprise. Il est à la fois la personne que l’on voit et la voix que l’on entend lors de la prise de contact. Son attitude, sa capacité à gérer les priorités, à prendre les informations complètes est essentielle pour faciliter le travail de tous les collaborateurs de la société et conforter la confiance des clients.

L’objectif de cette formation extrêmement pratique est de permettre à l’agent d’accueil d’être outillé dans tous les aspects liés à sa fonction et de développer ses compétences professionnelles tout en restant spontané face à autrui.

CONTENU

- Percevoir et incarner les valeurs et la mission de son entreprise ;
- Adopter en toute situation et pour chaque interlocuteur, une attitude d’ouverture et d’écoute ;
- Analyser les besoins de son interlocuteur et y apporter une réponse appropriée ;
- Prendre note des informations utiles pour le collègue qui va prendre le relais ;
- Modeler son langage non verbal dans une posture d’accueil efficace
- Moduler sa voix sans excès tant lors d’échanges en face à face que pour les appels téléphoniques ;
- Aborder l’impatience et l’éventuel mécontentement des clients avec sérénité, professionnalisme et distance émotionnelle ;
- Gérer efficacement les priorités en vue de satisfaire ses clients ;
- Anticiper et organiser son temps dans un juste équilibre des tâches ;
- Respecter la nécessaire discrétion face aux informations partagées ou entendues.

PÉDAGOGIE

L’approche utilisée fera émerger des solutions pragmatiques de l’expérience des participants, tout en apportant à ces derniers des outils issus du coaching, de diverses techniques de développement personnel et de la psychologie systémique. Le formateur possède un parcours professionnel et privé très riche. Il puise dans son expérience comme dans ses acquis des outils et méthodes qu'il partage avec passion et respect.

Chaque participant profitera d’échanges et de mises en pratique au travers d’exercices ludiques et motivants.

PRÉREQUIS

/

Cette formation est disponible en formule intra-entreprise