



Parlons étiquette

FORMATION RECEPTIONNISTE à l'accueil physique et téléphonique

« ÉTIQUETTE ET COMPORTEMENT GAGNANT À L'ACCUEIL »

Sommaire :

Cette formation s'adresse à toute personne dont la fonction comporte l'accueil téléphonique et physique indispensable à l'image de l'entreprise.

Réceptionnistes ; Préposé(e)s à l'accueil ; Secrétaires ; Service à la clientèle ; Centres d'appels.

Étiquette au bureau:

- Règles d'étiquette envers : clients, collègues, patrons, invités ;
- Attitude et comportement positifs ;
- Les familiarités et confidentialité ;
- Accueil physique des visiteurs ;
- Identifier les conditions d'un accueil réussi ;
- Image professionnelle ;
- Code vestimentaire ;
- Gestes et langage appropriés ;
- Travailler en synergie avec l'équipe ;
- Faire face aux situations délicates ;
- Utilisation du courriel.

Protocole téléphonique:

- Donner la meilleure impression possible
- La voix : volume, ton, débit ;
- Diagnostic et correction de la voix ;
- Renseigner et orienter ;
- Utiliser les mots justes ;
- Le langage gestuel ;
- Accueil au téléphone ;
- Les formules gagnantes ;
- Recadrer en restant courtois ;
- Canaliser les bavards ;
- Traiter avec les personnes difficiles ;
- Gérer ses émotions.

Objectifs : À la fin de la formation, le participant sera en mesure :

D'améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone et en face à face. Se servir des meilleures pratiques et se motiver à les mettre en œuvre.

Méthodologie: À l'aide d'un cahier d'exercices, le participant est amené à faire une analyse de sa façon actuelle d'accueil au téléphone et en personne. Des exposés structurés avec exemples, des exercices individuels et en équipe font partie de cette formation.

Tarif en fonction du nombre de participant(e)s

Durée: 9h00 à 12h00

Renseignement : 418 931-5139

DanielleRoberge

danielleroberge@parlonsetiquette.com

Conférencière, consultante et formatrice en étiquette et protocole