

Accueil physique et téléphonique : les bonnes pratiques

L'accueil est la vitrine de l'entreprise ou de l'établissement. Il est un acte de rencontre entre le client, l'utilisateur, les publics et l'établissement. La communication est le pilier essentiel d'un bon accueil.

Objectifs

Améliorer la qualité de l'accueil et la satisfaction des publics

Appréhender les enjeux de l'accueil et les bonnes pratiques de l'accueil

Développer son implication et ses compétences dans l'accueil

Gérer les situations difficiles

Harmoniser les bonnes pratiques de l'accueil dans l'équipe

Points forts

Outil méthodologique simple et approuvé

Entraînement sur les situations professionnelles des participants

Résultats en cours de formation

Accompagnement personnalisé

Intervenant

Consultante formatrice experte dans le domaine



Public
Tout public



Durée
2 jours



Pré requis
Aucun



Groupe
12 personnes