

LA PERFORMANCE PAR L'ACCUEIL

Objectifs de la formation

Le contact avec l'extérieur de l'entreprise est le reflet à un instant "t" de la qualité du service que l'entreprise peut apporter. Comment offrir l'excellence en matière de communication et d'image

Méthodologie pédagogique

Local permettant la réalisation des exercices, power point, vidéo, ordinateur, remise d'une documentation et d'une bibliographie.

Nombre de Stagiaires : 15

Personnel visé : secrétaires d'accueil.

Durée de la session : 4 journées

Coût de la formation : 700 €/ jour
(Hors frais de déplacement et de séjour)

Animation :

Par des Consultants – Formateurs assurant également des missions de Conseil auprès des établissements.

Durée pédagogique : 7 heures / jour

Evaluations : A l'issue de la formation, les évaluations des stagiaires et du formateur seront remis à l'établissement

Programme indicatif

Fidéliser les clients par un accueil de qualité :

L'amélioration de l'accueil permet de fidéliser les clients sans coût supplémentaire pour l'entreprise.

Quels sont les objectifs de l'accueil ? Quel est le rôle des secrétaires d'accueil ? Quelle est la valeur ajoutée à l'image de l'entreprise ?

L'aspect matériel (lieu, confort, confidentialité...)

Outils de communication :

Ecoute

Détermination de la demande

Reformulation (s'assurer que la demande a été comprise)

Traitement de la demande

Prise en charge du client pendant l'attente :

Au téléphone

Dans la salle d'attente (personnes qui n'ont pas de rendez-vous, personnes stressées ou agressives)

Transmission de l'information en interne :

Comprendre les besoins d'informations des collaborateurs de l'entreprise pour traiter au mieux les demandes des clients

Collecter et trier les informations pertinentes

Gérer l'information, la faire circuler et la partager dans l'entreprise

Rédaction des messages (intranet, post it...)

Planifier les tâches quotidiennes, anticiper pour augmenter son efficacité :

Gestion du courrier, des appels,

Classement...

Mise en place d'outils pour améliorer l'efficacité.

Communication non verbale :

Afin d'atteindre un niveau plus élevé de communication avec vos interlocuteurs, il convient de percevoir les messages qui ne sont pas verbaux. Et de comprendre l'impact des réactions de chacun sur l'évolution de la communication.