

## Accueil



**Durée de formation : 1 jour**

**Public : Toute personne en contact avec le public**

**Tarifs : Nous consulter**

### PRESENTATION

L'Hôte ou l'Hôtesse d'accueil est la première personne vue de l'entreprise. Elle véhicule l'image de l'entreprise. Un bon accueil est donc essentiel à la réussite de la société, de l'organisme ou de l'administration. L'accueil conditionne le client, tel qu'il soit.

### OBJECTIFS

- Comprendre l'importance d'un accueil de qualité
- Situer son rôle et ses missions
- Les conditions matérielles

## PROGRAMME

### 1- Assurer un accueil de qualité

- Vérifier sa tenue vestimentaire
- Réussir le premier contact: gestes, voix, message
- Prendre en charge l'interlocuteur
- Ouvrir le dialogue
- Ecouter avec efficacité
- Reformuler
- Répondre à la demande avec justesse
- Prendre congé positivement

### 2 - Gérer des situations difficiles

- Maîtriser ses émotions
- Traiter positivement une réclamation
- Apprendre à calmer l'agressivité d'autrui
- Garder la main sur l'entretien

### 3 - L'accueil téléphonique

- Annoncer et valoriser sa société
- Identifier l'interlocuteur
- Le vocabulaire pour :
  - Mettre en attente
  - Reprendre l'appel
  - Transférer l'appel
  - Orienter

### 4 - Savoir prendre les messages