

# Accueil et standard

**PEDAGOGIE :** Transferts théoriques simplifiés, exercices pratiques.

**DURÉE :** 2 Jours - 14h.

**PRÉ-REQUIS :** Aucun

**OBJECTIFS :**

- Améliorer l'efficacité du salarié en situation de représenter l'entreprise par le biais de l'accueil et de l'écoute active téléphonique.
- Valoriser son image et celle l'entreprise. Acquérir de l'aisance face aux situations délicates. Optimiser l'organisation de son poste de travail et les outils mis à disposition.

**PUBLIC :** Tout public

**ACCESSIBILITÉ :**

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

**ANIMATION :** PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

**CLASSES À DISTANCE :**

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :**

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

**SUIVI ET EVALUATION**

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



**ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION**



### Accueil et standard

#### **Soigner l'image présentée au visiteur**

- Réussir la première impression
- Savoir prendre en charge les visiteurs : attitudes adaptées
- Circonstances et mots justes
- Maîtriser la qualité de son espace d'accueil

#### **Etre responsable de sa situation physique, adéquation avec l'entreprise**

- Positionnement de la voix : vecteur de qualité d'image
- Valoriser son capital personnel : image, style, esthétique...

#### **Accueillir au téléphone en véritable professionnel**

- Annoncer en valorisant sa société
- Ecouter pour identifier avec tact et précision
- Choisir les bons mots pour mettre en attente, orienter, transférer
- Savoir prendre un message avec précision et l'adapter aux besoins des destinataires

#### **Savoir être pour gérer les situations délicates**

- Maîtriser les priorités entre téléphone visiteurs et demandes internes
- Repérer rapidement les situations délicates, utilisation de la fermeté, de la rigueur