

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Orientation client: Accueil physique et téléphonique

formation

Objectifs

- utiliser les techniques permettant de réaliser un accueil efficace.
- Accueillir, renseigner, orienter, informer,
- s'organiser pour accueillir efficacement.
- Faire face aux situations difficiles

Programme

Le Rôle de l'Accueil

- Compréhension de l'importance de l'accueil dans la relation client
- Identification des objectifs de l'accueil professionnel
- Impact de l'accueil sur l'image de l'entreprise

Identifier le Visiteur

- Techniques d'identification des visiteurs
- Personnalisation de l'accueil en fonction des profils de visiteurs
- Utilisation d'outils pour faciliter l'identification

Acquérir le Réflexe de l'Accueil

- Formation aux techniques d'accueil professionnel
- Développement du réflexe d'accueil chaleureux et personnalisé
- Exercices pratiques pour renforcer les compétences d'accueil

Communiquer Efficacement

- Principes de la communication efficace en accueil
- Utilisation du langage verbal et non verbal
- Adaptation du discours en fonction du visiteur

Gérer les Situations Délicates

- Identification des situations délicates en accueil
- Techniques de gestion des situations tendues ou conflictuelles
- Prévention des problèmes potentiels liés à l'accueil

La Communication Orientation, Organisation et Accueil du Public

- Organisation de l'espace d'accueil pour une orientation efficace
- Communication visuelle et signalétique
- Gestion des files d'attente et des temps d'attente

Le Traitement des Demandes

- Méthodes pour écouter activement les demandes des visiteurs
- Gestion des demandes fréquentes et spécifiques
- Réponses personnalisées et solutions adaptées

Mise en Pratique et Études de Cas

- Simulations d'accueil physique et téléphonique
- Résolution d'études de cas réalistes
- Partage des expériences et des meilleures pratiques entre les participants

Évaluation et Amélioration Continue

- Mécanismes d'évaluation de la qualité de l'accueil
- Collecte des retours d'expérience et des suggestions d'amélioration
- Élaboration d'un plan d'action pour renforcer l'efficacité de l'accueil

détails de la session



Date limite D'inscription
24 avril 2024



Dates
du 25 avril 2024 - 08:30 au
26 avril 2024 - 17:00



Durée
02 jours



Tarif
250 000 FCFA HT



Lieu
Siège ITTE GROUP
Dakar/Sénégal



contact
contact@itteconsulting.com
+221 33 827 76 72 - 77 703 69 69

« L'offre intègre la pause café , le déjeuner et la location de la salle de formation. »

Publics

- Standardistes, agents d'accueil, réceptionniste, Assistantes de Direction, Assistantes administratives, Secrétaires de direction, Secrétaires, Collaborateurs

s'inscrire



catalogue formation de ITTE

2024

NOS ACCRÉDITATIONS



www.itteconsulting.com
contact@itteconsulting.com
33 827 76 72 - 77 703 69 69