

Un métier - hôtesse d'accueil



Durée conseillée

2 jours soit 14 heures

Tarif selon devis



www.abisformation.fr

ACCUEIL

Véritable reflet de l'image de l'entreprise, l'hôtesse d'accueil est le premier interlocuteur : clients, fournisseurs, partenaires, etc. A ce titre, elle se doit de faire preuve d'un professionnalisme irréprochable en appliquant les meilleures techniques du métier.

Cette formation vous permettra d'acquérir l'organisation, l'aisance et les astuces relatives à l'accueil en entreprise.

CONTENU

- Appliquer les bases d'une bonne communication
 - Maîtriser sa voix
 - Débit - Rythme
 - Intonation
 - Volume
 - Faire preuve de discrétion
 - Ecouter pour mieux répondre
 - Répondre aux objections
 - Etre positif en toute circonstance
 - Savoir ne pas exprimer ses opinions
- Maîtriser la gestion des appels téléphoniques
 - Réceptionner les appels téléphoniques
 - Transférer les appels
 - Prendre un message
 - Savoir faire patienter
 - Identifier le service recherché par l'interlocuteur
 - Reformuler les attentes
 - Proposer une solution
 - Prendre congé
- Accueillir les visiteurs
 - Disposer des outils indispensables
 - Le répertoire de l'entreprise, l'organigramme
 - Le carnet d'adresses extérieur à l'entreprise
 - Regard - Sourire - Mimiques - Silences
 - Adapter son accueil aux différentes situations
 - Contrôler son langage corporel
 - Soigner son apparence
 - Porter l'uniforme
 - Fabriquer sa propre « garde robe »
- S'adapter aux différents types d'interlocuteurs
 - Identifier les différentes typologies d'interlocuteurs et adapter son discours : l'impatient, l'agressif, le menaçant, l'humoriste, l'imprécis, le séducteur
- S'exprimer en anglais
 - Pouvoir renseigner sur un itinéraire
 - Réceptionner et émettre un appel téléphonique
 - Effectuer une réservation

Références bibliographiques

Adopter l'accueil-attitude
Sandrine Gelin et Khuê-Linh Truong
Editions d'Organisation - 10/2008

Mieux utiliser le téléphone
Sophie de Menthon
Editions d'Organisation - 01/2010

Format

Sur-mesure

Groupe de 12 stagiaires maximum

Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- D'utiliser la voix comme outil de communication
- De réceptionner un appel selon un script téléphonique pré-défini
- D'accueillir physiquement un visiteur selon un protocole pré-défini
- D'accueillir en anglais

Public

Hôtesse d'accueil, standardistes, secrétaires ou toute personnes ayant à accueillir une clientèle, en face à face ou au téléphone

Pré-requis

Aucun

Profil Intervenant

Formateur senior ou expert

- Plus de 10 ans d'expérience professionnelle
- De 5 à 10 ans d'animation de formation
- Recrutés selon un processus de sélection normé

Pédagogie

- **Démarches** : déductive, inductive, dialectique
- **Méthodes** : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique
- **Formation-action**

Evaluation et mesure des résultats

L'évaluation des acquis est effectuée à partir d'exercices auxquels le stagiaire participe (tests, questionnaires, jeux de rôle, mise en situation, etc.) et validés par le formateur. En complément, un questionnaire d'auto-évaluation et de satisfaction est réalisé à l'issue de la formation.

Formations complémentaires

Professionaliser son accueil
Assistante commerciale

Nos pratiques qualité

- Personnalisation du contenu de formation possible, en fonction des objectifs du Client
- Remise d'un support pédagogique personnalisé et d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION sont concepteurs de ce contenu