

Formation Hôte/Hôtesse d'accueil standardiste, le métier viser l'excellence dans votre communication

Durée : 14 heures

Certification : BTS support à l'action managériale

Prix : 1650

Référence : 2101574

Catégorie	RH
Sous-catégorie	Assistanat de Direction
Pour qui ?	Hôte ou hôtesse d'accueil, standardiste en prise de poste ou en poste et souhaitant améliorer son organisation et son efficacité.
Prérequis	Aucune connaissance particulière.
Objectifs pédagogiques	Accueillir, renseigner et orienter les clients et visiteurs en face à face et au téléphone Gérer le trafic téléphonique en respectant les standards de l'entreprise Faire face aux situations les plus courantes en matière d'accueil
Contenu de la formation	E-learning avant présentiel Blended learning Qu'est-ce qu'un service client de qualité ? L'accueil, un savoir-faire Comprendre et définir l'accueil et ses spécificités. Maîtriser un savoir-faire indispensable : le questionnement.

<p>Pratiquer l'écoute active pour dépasser les "non-dits". Utiliser la reformulation pour valider sa compréhension. Travaux pratiques Entraînement sur les différentes techniques, test et fiches MEMO.</p> <p>Hôte/hôtesse d'accueil : entre savoir-faire et savoir-être Maîtriser la communication verbale. Renforcer sa communication para-verbale : la voix et ses caractéristiques. Utiliser et comprendre le non-verbal. Gérer son image et celle de l'entreprise. Travaux pratiques Mises en situations filmées avec débriefing individualisé : identification des points forts et axes d'amélioration.</p> <p>Les particularités de l'accueil physique Déterminer les étapes d'un accueil physique efficace. Donner la meilleure impression dès les premières secondes. Véhiculer l'image de l'entreprise : les codes vestimentaires. Maîtriser le stress et ses émotions : rester maître de la situation en toutes circonstances. Travaux pratiques Mises en situation et exercices d'acquisition des techniques.</p> <p>Les particularités de l'accueil téléphonique Déterminer les étapes d'un accueil téléphonique efficace. Pratiquer les techniques propres à la gestion des appels : mettre en attente, transférer, orienter. Choisir le vocabulaire approprié aux différentes situations. Utiliser la reformulation, indispensable à l'accueil téléphonique. Travaux pratiques Exercice de priorisation sur un cas d'accueil téléphonique.</p> <p>La gestion des demandes simultanées</p>

	<p>Gérer les demandes concomitantes et les interruptions. Etre rapide et efficace pour satisfaire tous ses interlocuteurs. Utiliser les règles et techniques de priorisations. Travaux pratiques Exercice de priorisation sur un cas d'accueil physique.</p> <p>Savoir gérer les situations délicates Prendre du recul et garder le contrôle de la situation. Agir à bon escient face aux clients mécontents. S'adapter aux différents interlocuteurs : de niveaux hiérarchiques élevés, clients importants. Travaux pratiques Mise en situation et débriefing individualisé.</p> <p>E-learning après présentiel Blended learning Evaluer la qualité du service fourni à un client Blended learning Pratiquer l'écoute active Blended learning Utiliser la reformulation Blended learning Produire un service en phase avec les attentes du client Blended learning Identifier les attentes de vos clients et leur satisfaction Blended learning Gérer la plainte d'un client</p>
Suite de parcours possible	<p>Assistante Accueil client Hôte(sse) d'accueil / standard</p>
Éligible au CPF	

FINANCEMENTS

OPCO
OPCA
FAF
Pôle Emploi
La Région



CONTACTS



IFFP - Tour Belvédère SPACES
1 Cours Valmy 92 800 Puteaux



01 80 88 44 55



administration@iffp.pro