

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

-Référence: **COM-33**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- 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.

A qui s'adresse cette formation ?

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.

Programme

- **L'accueil, un savoir-faire**
 - Comprendre et définir l'accueil et ses spécificités.
 - Maîtriser un savoir-faire indispensable : le questionnement.
 - Pratiquer l'écoute active pour dépasser les "non-dits".
 - Utiliser la reformulation pour valider sa compréhension.
 - Travaux pratiques Entraînement sur les différentes techniques.
- **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 : identification des points forts et axes d'amélioration.
- **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.
- **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.
- **La gestion des demandes simultanées**
 - 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.
- **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.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc