

Accueil physique et téléphonique

Métiers et emplois visés :

- Hôte.sse d'accueil
- Secrétaire
- Assistant.e ou toute personne ayant à assurer une fonction d'accueil

Public concerné :

Demandeur.euse d'emploi
Jeune 16-29 ans
Salarié.e
Individuel.le autre

Objectifs de la formation :

- Acquérir les outils de base de toute communication pour optimiser les relations interprofessionnelles

Contenu de la formation :

- Gestion de la communication
 - Communication verbale, symbolique des mots
 - Communication non verbale
 - Critères de valeurs et de perception
 - Gestion des facteurs affectifs
 - Optimisation des transactions
 - Elargir ses choix de décision
- Accueil physique
 - Rôle et organisation
 - Interprétation des comportements
 - Expression verbale et gestuelle
 - Maîtrise de l'espace
 - Gestion de l'urgence et prise en compte du stress
- Accueil téléphonique
 - Accueil téléphonique à la « Qualité totale »
 - Présentation de sa société
 - Identification de son correspondant
 - Phrases clés
 - Qualification des appels
 - Conclusion positive
 - Organisation du suivi

Méthodes et outils pédagogiques :

- Suivi individualisé dans l'acquisition des savoirs et savoir-faire
- Alternance d'apports théoriques et de mise en application

Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

Durée indicative en centre de formation :

14 heures

GRETA DU CALVADOS

Siège social : lycée Augustin Fresnel - 49, avenue Père Charles de Foucauld - BP 46153 - 14000 Caen
N° SIRET : 191 400142 00045 - N° de déclaration d'activité : 2514 P300014
Document non contractuel, peut-être soumis à modification

Pré-requis :

Maîtrise de la communication écrite et orale

Modalités d'admission :

- Sur dossier
- Sur entretien

Niveau d'entrée :

Obligatoire : information non communiquée

Niveau de sortie :

sans niveau spécifique

Validations :

- Attestation de compétences

Financement :

Financement individuel
Plan de développement des compétences

Tarif de référence :

18€ / heure

Lieu(x) de formation :

Caen

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : ALLAM Martine
Téléphone : 02 31 70 30 80
Courriel : greta.fresnel@ac-caen.fr