

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 :

Notre approche alterne apports théoriques, exercices pratiques et/ou études de cas utilisant des méthodes d'animation actives et permettant une meilleure compréhension des concepts et une appropriation accélérée. Tous les cas pratiques seront adaptés à votre contexte.

Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

Durée indicative en centre de formation :

14 heures

GRETA COTES NORMANDES

Siège social : lycée Curie/Corot - 377 rue de l'Exode - BP 40245 - 50000 Saint-Lô
N° SIRET : 19501219000029 - N° de déclaration d'activité : 2550P200050
Document non contractuel, peut-être soumis à modification

Pré-requis :

Nous ne demandons pas de pré-requis pour réaliser cette formation en matière de diplômes ou de certification. Cependant nous vous conseillons d'avoir une première expérience en relation client et d'avoir des notions sur les fondamentaux de la vente.

Modalités d'admission :

Plusieurs modalités possibles:

- Admission après entretien
- Admission après test
- Admission sur dossier

Calendrier adaptable à vos besoins, nous contacter.

Niveau d'entrée :

Conseillé : sans niveau spécifique

Niveau de sortie :

sans niveau spécifique

Validations :

Attestation de compétences

Financement :

Financement individuel
Financement sur fonds publics
Plan de développement des compétences

Tarif de référence :

18 € / heure

Lieu(x) de formation :

CHERBOURG EN COTENTIN

Accès Handicapés :

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap se tient à la disposition des personnes à mobilité réduite pour présenter la formation.

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Stéphanie CAILLARD
Téléphone : 02 33 88 60 40
Courriel : greta-cherbourg@ac-normandie.fr