

Accueil physique et téléphonique spécial hôtesse d'accueil

Comment accueillir en vrai professionnel et répondre aux exigences du public ? Cette formation vous apportera les clés pour réussir votre accueil physique et téléphonique et valoriser ainsi l'image de votre société.

OBJECTIFS

- Accueillir au téléphone en vraie professionnelle
- Valoriser l'image de la Société
- Savoir accueillir, recevoir et informer le public en répondant à ses demandes

PROGRAMME

Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients

- Les nouvelles exigences des clients
- Situer le rôle de l'hôtesse-standardiste et ses missions
- S'organiser pour concilier standard et accueil
 - > Construire les indicateurs d'un accueil de qualité/ analyse de pratique

Soigner l'image offerte au visiteur

- Réussir la première impression
- Prendre en charge les visiteurs
- Veiller à la qualité de son espace
 - > Mesurer l'impact de la première impression : cas pratiques

Valoriser sa présentation physique en concordance avec son entreprise

- Voix, image

Accueillir au téléphone en vraie professionnelle

- Annoncer et valoriser sa société
- Identifier avec tact et précision
- Utiliser les bons mots
- Prendre un message précis et adapté aux besoins
 - > Mises en situation

Savoir gérer les situations délicates de l'accueil

- Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes
- Cadrer dès le départ les situations délicates
- Traiter avec maîtrise les situations "difficiles"
 - > Analyse de cas , jeux de rôle

 **2 jours**

prix par participant

1 460 €HT

code formation : AC01

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation axée sur les projets des participants
- Nombreuses mises en situation

POUR QUI ?

- Standardistes
- Hôtesse d'accueil
- Secrétaires

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 1-2 avr. 2024
- 15-16 mai 2024
- 10-11 juin 2024
- 19-20 sept. 2024
- 17-18 oct. 2024
- 14-15 nov. 2024
- 9-10 déc. 2024

STAGE / FORMATION

Intitulé _____
Code _____
Date _____ Lieu _____
Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

BULLETIN D'INSCRIPTION

ENTREPRISE

Raison sociale _____
N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
Adresse _____
Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il
apparaître sur votre facture ?

Oui Non

Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non

Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR

FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337

BIC : CMCIFRPP

Nom _____
Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.