



Titre : **Formation Accueil conseil**

Premier contact du visiteur ou du correspondant au téléphone, l'hôtesse-standardiste a un rôle de représentation de son entreprise.

Ce métier nécessite la mise en œuvre de compétences clés : sens de l'organisation, esprit de service, aisance et rigueur dans le contact avec le public, réactivité face à l'imprévu... Quelle que soit votre expérience, cette formation est un moment privilégié pour professionnaliser votre pratique d'hôtesse-standardiste.

Durée : 7 Heures

Tarif : à partir de 900 € HT

Nombre de participants maximum : 10 Stagiaires

Profils des stagiaires :

- Toute personne ayant un contact avec le publique
- Toute personne étant en contact avec des clients

Prérequis :

- Pouvoir tester ses compétences sur le terrain

Organisation :

Formation en présentiel, intra et inter-entreprise, qui a lieu dans des locaux adaptés, proches géographiquement de votre entreprise.

Accessibilité :

Cette formation est accessible à tous.

Vous avez besoin d'une aide ou d'un aménagement spécifique ? Nous nous engageons à trouver les solutions les mieux adaptées à votre handicap.

Financement :

La société LMTransition vous aide dans vos démarches de demande de prise en charge et vous accompagne dans la mise en place de votre formation sans frais supplémentaire.

Objectifs :

- Appréhender la relation client
- Adopter la bonne posture d'accueil
- Adopter la bonne posture de conseil
- Apprivoiser sa relation avec le téléphone
- Appréhender les bases de la communication non violente



Modalités pédagogiques :

Toutes nos formations sont montées de façon à alterner apports théoriques, travail d'introspection avec des exercices et mises en situations pour favoriser l'acquisition des compétences.

Modalités d'évaluation :

Un audit des stagiaires est réalisé en amont de la formation. Pendant ladite formation, des exercices pratiques et mises en situation de travail sont effectuées pour valider l'appropriation et la compréhension du contenu.

A l'issue de la formation, une évaluation globale est réalisée par chaque stagiaire pour valider bien valider avec lui l'atteinte des objectifs. Condition d'obtention de l'attestation d'acquisition est de 80 %.

De plus dans un souci d'amélioration continue de nos offres, un questionnaire de satisfaction à chaud est à remplir par chaque stagiaire à l'issue de la formation.

Programme :

- Présentation et explication
 - Présentation des nouvelles attentes des clients
 - Présentation des 5 typologies de comportements
 - Présentation des 5 leviers de passage à l'action
 - Présentation des différentes postures
- Méthodologies pour déceler
 - Quels sont les typologies de comportement des clients
 - Comment les découvrir
 - Quelle posture adopter face à vos clients
- Test
 - Exercice pour catégoriser les différents types de comportement
 - Mise en adéquation avec la perception du stagiaire
 - Questions/Réponses

Pour aller plus loin :

- Plan d'action : (individuel)
 - Mise en situation
 - Analyse des écarts
 - Plan d'action si nécessaire (NB : ce plan d'action peut déboucher sur un accompagnement)
 - Questions/Réponses