



## Améliorer la qualité de l'accueil - face à face et téléphone

### Objectifs

Donner une bonne image de soi et de son entreprise  
Aider les participants à mieux comprendre leur comportement vis à vis des autres / Adapter leur comportement aux situations et événements imprévisibles / Maîtriser émotivité, timidité, anxiété ; conserver sa sérénité

### Public visé

Tous publics d'accueil

### Pédagogie

Exposés, études de cas et de situations. Simulations enregistrées (vidéo) : analyse des points forts et des points à perfectionner

### Durée

2 jours

### Contact

Contactez votre interlocuteur

Par téléphone

0 975 251 748

(prix d'un appel local)

ou par e-mail

tdavid@evolys.com

### Importance de l'accueil

Rôle et mission  
Image de marque  
Qualité de l'accueil  
Premier contact ou nouveau contact client

### Compétences professionnelles à développer

Démarches personnalisées vers l'interlocuteur  
- Comment accueillir un visiteur (attendu ou non attendu)  
- Quel comportement adopter ?  
- Les attitudes de face à face  
- Les différentes phases de l'accueil  
- Les 5 étapes  
- Savoir commencer et achever un entretien  
- L'écoute active et la reformulation  
Recherche permanente de l'information  
Savoir organiser son poste et son espace  
Savoir gérer l'incapacité de répondre à une demande  
Savoir accueillir une plainte

### Qualités professionnelles à accroître

La compréhension du besoin réel de l'interlocuteur  
Niveau comportemental :  
- Tact, bonne humeur, sourire, regard, discrétion  
Niveau verbal :  
- Voix, clarté, formulation  
Abandonner les préjugés

### Fiches individuelles d'objectifs

Agence Est	Agence Ile de France	Agence Sud
8, allée R. Poincaré 57100 Thionville Tél: 03 82 53 36 42 Fax: 03 82 54 48 47	99 bis av Verdier 92120 Montrouge Tél: 01 46 57 27 05	34 rue Raulin 69007 Lyon Tél: 04 78 60 51 72 Fax: 04 78 62 87 07