



# Accueil physique et téléphonique du client

Formation professionnelle continue | Sans niveaux spécifiques en Occitanie



Réussir son accueil client (physique et téléphonique) - Maîtrisez l'accueil client physique et téléphonique avec notre formation. Apprenez à donner une première impression décisive et à véhiculer une image positive de votre entreprise grâce à un accueil de qualité.

## TARIF

**660€ nets**

Effectif min. de démarrage : Sous réserve d'inscrits suffisants

## DURÉE ET RYTHME

2 jours

## LIEUX

### Inter-entreprise

Albi, Béziers, Cahors, Carcassonne, Foix / Saint-Paul-de-Jarrat, Mende, Montpellier, Narbonne, Nîmes – Marguerittes, Perpignan, Tarbes

### Intra-entreprise

Possibilité avec tous les Purple Campus d'Occitanie (sur devis)

## MODALITÉS D'ACCÈS

7 jours au plus tard avant le début de la formation sous réserve d'acceptation de financement

## PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

### Public cible

- Toute personne chargée du standard téléphonique ou assurant l'accueil dans son entreprise

### Pré-requis et niveau d'entrée

- Tous niveaux

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les mécanismes de la communication
- Acquérir les techniques d'accueil au téléphone et en face à face
- Véhiculer l'image de marque de l'entreprise
- Adapter son comportement pour faire face à des situations difficiles

## MODALITÉS VALIDATION & ÉVALUATIONS

### Validation

- En début de formation : test de positionnement ou entretien de diagnostic

### Evaluations

- En fin de formation : Evaluation des acquis de la formation, délivrance attestation de fin de formation et ou certificat de réalisation.
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

# 98%

des clients recommandent les formations en Commerce – Vente de Purple Campus

## LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Français

## ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

**Formateurs experts** des domaines et qualifiés par Purple Campus dans le cadre de sa démarche Qualité

**Pédagogie active et multimodale**, analyse de cas concrets, mise en situation, travail personnalisé en entreprise...

**Salles de formation** équipées pour une pédagogie active – plateaux techniques, Environnement Numérique de Travail (ENT), logiciels métiers

## CO-TRAITANCE

Non

## ACCESSIBILITÉ

Toutes les formations dispensées par Purple Campus se déroulent dans des conditions qui répondent aux exigences réglementaires et légales pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Délais d'accès : durée d'instruction du dossier

## PROGRAMME

Chez Purple Campus, nous valorisons la diversité et l'inclusion, et nous nous engageons à fournir des formations accessibles à tous, quel que soit votre âge ou votre situation. Explorez notre programme aujourd'hui et découvrez comment nous pouvons vous aider à construire l'avenir que vous méritez.

### Prendre conscience de sa participation active à l'image de marque de son entreprise

- Accueillir : la notion de service et répondre aux attentes des clients

### Comprendre les mécanismes de la communication

- Les techniques de base d'une bonne communication
- Adopter un état d'esprit positif : la formulation positive
- Découvrir les composantes physiques de l'expression orale :
  - La respiration, la décontraction, les mouvements, les regards, les attitudes, la voix et l'articulation, le sourire
- Appréhender les spécificités du contact téléphonique

### Accueillir au téléphone

- Accueillir et présenter son entreprise
- Savoir faire patienter et reprendre en ligne son interlocuteur
- Adopter une attitude d'écoute active et reformuler
- Poser les questions clés
- Filtrer les appels
- Prendre un message ou des renseignements
- Transférer les communications

### Organiser son poste de travail

- S'organiser et avoir le nécessaire sous la main

### Accueillir les visiteurs

- Se rendre disponible et mettre à l'aise son interlocuteur
- Apprendre à observer le visiteur
- Découvrir l'objet de la visite
- Concilier le standard et l'accueil
- Développer ses atouts relationnels

### La gestion des cas difficiles

- L'agressivité, l'impatience, etc.

