

ATP01 Accueil téléphonique et physique.....Durée : 2 jours

Objectifs :

- Prendre conscience de l'intérêt d'améliorer et/ou de modifier les pratiques actuelles de l'accueil
- Comprendre les rapports entre l'image individuelle et l'image de l'entreprise
- Mener une prestation d'accueil c'est-à-dire : Recevoir, accueillir, orienter, écouter, comprendre et renseigner
- Initier un processus d'amélioration personnelle

Public :

- Toute personne de l'entreprise en relation avec les clients en face à face et/ou au téléphone

Principaux éléments du programme :

- Notion d'accueil et de qualité de service
- Le comportement et les qualités nécessaires à l'accueil
- La communication verbale
- Les outils pour une bonne relation commerciale
- Maîtriser les spécificités de l'entretien téléphonique
- Etude de cas particulier