Formation Réussir l'accueil en entreprise

Communication d’entreprise / Marketing

Référence de la formation : **K003**
Villes : **Colmar**, **Mulhouse**, **Strasbourg**



En présentiel ou à distance



Accessible

Durée : **2 jours (14 heures)**
Tarif Inter : **890 € net**

Tarif intra sur demande

Strasbourg
Marion BAFLAN
Assistante commerciale
Site de Strasbourg
+33 3 88 43 08 23

Colmar
Danielle KRUGER-LOTH
Chargée de relation client
Site de Colmar
+33 3 89 20 22 31

Mulhouse
Gaëlle GIGAN
Chargée de relation client
Site de Mulhouse
+33 3 89 33 35 14

Mise à jour le 7 février 2024

Objectifs de la formation

- Maitriser l’accueil pour la promotion de l’image de marque de l’entreprise
- Gérer la relation avec le public ou la clientèle de façon efficace et personnalisée
- Adapter son comportement au téléphone et à l’accueil physique selon le contexte

A qui s’adresse la formation ?

Public

Toute personne amenée à répondre au téléphone ou à accueillir la clientèle

Pré-requis

Aucun

Les points forts de la formation

Formateur expérimenté dans le domaine de l'accueil client et de la communication interpersonnelle

Formation en petit groupe

Formation opérationnelle incluant des exercices pratiques et des mises en situation

Programme de la formation

L'accueil physique

- Comprendre l'importance de la notion d'accueil
- Maitriser la communication
- Développer ses capacités personnelles et relationnelles
- Acquérir les techniques professionnelles d'accueil
- Connaitre les spécificités de l'accueil physique

L'accueil téléphonique

- Utiliser le téléphone comme un outil de communication
- Adopter les bonnes attitudes au téléphone
- Prendre les messages et les rendez vous
- Communiquer efficacement
- Détecter et gérer le stress et les situations de conflits

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et applications concrètes Exemples et échanges

Etudes de cas, analyse et enseignement

Organisation

Formation à distance ou en présentiel

Évaluation des connaissances

L'intervenant vérifie régulièrement au cours de la formation le degré d'atteinte des objectifs pédagogiques à travers des exercices d'application, des simulations ou des études de cas

Validation de la formation

ATTESTATION D'EVALUATION DES ACQUIS

ATTESTATION DE SUIVI DE FORMATION

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse

Chiffres clés

92 %
de recommandation en 2022

92 %
de satisfaction en 2022

5601
nombre de stagiaires en 2022

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse