

# ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DE QUALITE



## Objectifs

Améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone ou en face à face S'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre Utiliser des logiciels de communication

## Contenus

Module 1 Développer ses compétences relationnelles pour un accueil de qualité S'entraîner à l'accueil physique Prendre en charge, conseiller, répondre efficacement au client Gérer des situations conflictuelles Se perfectionner et s'entraîner à l'accueil téléphonique Créer un premier contact positif et professionnel et identifier rapidement le motif d'appel Savoir transférer un appel, mettre en attente, orienter Prendre un message de façon professionnelle <br> Module 2 Utiliser des logiciels de communication : agendas partagés, logiciels de messagerie, logiciel de planification de réunion

## Public concerné

Tout public

## Dates

Aucune session enregistrée à ce jour.

Formation réalisée par  
GRETA Auvergne Agence 03  
24 boulevard du 8 mai 1945  
03300 - Cusset

#### Site de formation

Plateaux techniques des lycées Albert Londres  
24 boulevard du 8 mai 1945  
03300 - Cusset

Contact  
Aurélie GACON  
04 70 97 78 58  
contact@greta-doreallier.fr