Organisme de formation : ARCHE TALENTS

SIRET : 39179046600083

Référence et Intitulé : ATCDP7-1 - Stage d'intégration : Hôte(sse) d'Accueil

Durée : 21h00

Type : Présentiel

Public :

Hôte et Hôtesse d'accueil

Objectifs pédagogiques :

1. Définir les bases techniques de l'accueil physique et téléphonique
2. Identifier les différents profils afin de répondre au mieux à la demande des clients
3. Adapter son discours en appliquant les bonnes pratiques du langage

La formation vous conduira sur le terrain à assurer un accueil de qualité pour répondre efficacement aux clients.

Pré-requis :

Aucun

Contenu :

1 - Environnement de travail de l'hôte d'accueil
1.1- Les locaux :
- la disposition du hall d'accueil et des bureaux, les écrans d'accueil, la documentation ...

1.2- Les outils mis à la disposition :
- le téléphone, la messagerie électronique, le carnet d'adresses, le logiciel métier ICS, Locnet, Transacnet, Snexi, Stella...

2 - Les bases techniques d'un accueil téléphonique de qualité, attitude physique et langage
2.1- Réception d'un appel
- formules d'accueil,
- reconnaissance du client,
- poser les bonnes questions pour cerner l'objet de l'appel, bien orienter,
- gestion du temps d'attente,
- formule de politesse

2.2- Appel téléphonique

- préparer son appel,
- savoir se présenter,
- transmettre un message clair, s'assurer qu'il a été bien compris, reformulation concise, prendre congé

3 - Les bases techniques d'un accueil physique de qualité
3.1- Aspect personnel
- la tenue vestimentaire, le maintien, le sourire, le naturel, le langage verbal et non verbal, savoir orienter, se déplacer, accompagner
- Aspect des locaux : propreté, clarté, agencement, atmosphère
- Organisation personnelle : ordre, méthode, matériel indispensable

4 - Dispositions morales et intellectuelles pour un accueil téléphonique ou une visite de qualité
4.1- respect et reconnaissance du client, savoir le valoriser, disponibilité et ouverture, adaptabilité, écoute positive, indulgence et patience, calme, savoir s'engager personnellement, maîtrise de ses émotions et celles du client

5 - Exercices pratiques
5.1- Mises en situation : accueil téléphonique, accueil physique

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Pédagogie interactive. Elle alternera apports du formateur, échanges d'expériences, mises en pratique et réponses aux questions.

Les sessions se déroulent dans des salles équipées pour la formation professionnelle. Les stagiaires reçoivent une confirmation du maintien de la session précisant l'adresse exacte de la session, les horaires et les modalités d'accueil PSH.

L'équipe formation d'Arche Talents reste disponible pour tout renseignement complémentaire, par mail à formation@arche-talents.com, par téléphone au 02 47 70 14 84, ou via le formulaire de contact de la plateforme formation.

Moyens d'évaluation :

A l'issue de la formation, un questionnaire de validation de l'acquisition des connaissances (avec un taux de 80% de bonnes réponses minimum à obtenir) ainsi qu'une d'évaluation de la formation sont à réaliser par chaque participant (via l'espace utilisateur de chaque apprenant).

Matériel nécessaire :

Papier et crayon

Accessibilité PSH :

Nos formations en présentiel sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Avant votre inscription ou votre venue, merci de contacter notre référente handicap, Mélody GENET, au 02 47 70 16 12 ou via l'adresse mail formation@arche-talents.com, afin d'étudier ensemble les aménagements adaptés à votre situation et de faciliter votre accueil dans les meilleures conditions.

Le tarif de la formation est consultable en ligne sur notre site Arche Talents