

Organisme de formation : ARCHE TALENTS

SIRET : 39179046600083

Référence et Intitulé : ATCVCDP8-1 - Stage d'intégration : Hôte(sse) d'Accueil

Durée : 03h00

Type : Classe virtuelle

Public :

Hôte et Hôtesse d'accueil

Objectifs pédagogiques :

1. Définir les bases techniques de l'accueil physique et téléphonique

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

Pré-requis :

Aucun

Programme :

1. Environnement de travail de l'hôte/Hôtesse d'accueil
 1. Les outils mis à la disposition :
 - le téléphone, les logiciels (ICS Gestion/Syndic, LOCNET, TRANSACNET, SNEXI, STELLA, COLLAB, RAINBOW...)
 - l'aménagement du poste de travail
 2. Les bases techniques de l'accueil téléphonique et physique
 1. Accueil téléphonique :
 - réception ou mise en attente d'un appel avec les formules d'accueil
 - poser les bonnes questions = méthode E.R.I.C pour définir l'objet de l'appel
 - gestion du temps d'attente
 - transmettre un message clair par mail en y incluant les informations essentielles
 2. Accueil physique :
 - spécificité accueil physique/téléphonique, présentation des 4 types de clients
 - prise en charge du client et le diriger vers l'espace attente avec prise en charge rapidement par le service concerné
 3. Utilisation du langage positif, transformer les arguments négatifs en positifs via le tableau fourni

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :



Document établi via la
Plateforme Meelk

plateformemeelk.com

ARCHE TALENTS
9 Rue du Docteur Herpin
37000 Tours

Tél. : 02 47 70 14 85

SASU Capital 20000 € € - APE : 8559A
Numéro de déclaration d'activité : 24370311137
Auprès de la Préfecture de la Région Centre
N° SIRET : 39179046600083
N° TVA Intra. : FR03391790466

Pédagogie interactive à distance. Elle alternera entre apports du formateur, mises en situations et réponses aux questions.

Les stagiaires ont accès à la classe virtuelle sur la plateforme formation d'Arche Talents via le "Compte Apprenant" au minimum 10 minutes avant le début.

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 :

Ordinateur avec une connexion Internet.

Papier et crayon.

Accessibilité PSH :

Nos formations en classe virtuelle sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Afin de garantir les meilleures conditions de suivi, merci de nous informer à l'avance de vos besoins spécifiques. Mélody GENET, référente handicap, est disponible à tout moment pour vous accompagner dans la mise en place des adaptations nécessaires au 02 47 70 16 12 ou via l'adresse mail formation@arche-talents.com.

