



PARCOURS

Je réalise l'accueil physique et téléphonique

38
FORMATIONS VIDEO
de 10 min en moyenne



**DES TESTS
DE VALIDATION**

pour valider vos acquis



**Environ 7h15
pour se former**

PREREQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques d'accueil physique et téléphonique en environnement professionnel
- Adopter une posture professionnelle et une communication adaptée à tout type d'interlocuteur
- Structurer efficacement un appel entrant ou sortant
- Développer une communication claire, fluide et orientée client
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour mieux comprendre les besoins
- Gérer les situations difficiles avec calme, méthode et professionnalisme
- Assurer un suivi client efficace à l'aide d'outils de type CRM

PUBLIC VISE

- Demandeurs d'emploi souhaitant travailler dans les métiers de l'accueil ou de la relation client
- Salariés en reconversion professionnelle
- Assistants administratifs et commerciaux
- Réceptionnistes, standardistes et agents d'accueil
- Etudiants en formation tertiaire (commerce, gestion, services)
- Toute personne souhaitant développer ses compétences en communication professionnelle et relation client

EXPERTS FORMATEURS

Professionnels de terrain issus de :

- La relation client et les centres de contact
- L'accueil en entreprise et l'hôtellerie
- Le management de la relation commerciale (CRM)
- La communication professionnelle et interpersonnelle
- La formation professionnelle pour adultes

LES 38 FORMATIONS DE VOTRE PARCOURS EN DETAIL

- 1/ Je maîtrise le service client et l'accueil
- 2/ Je comprends les fondamentaux de l'accueil
- 3/ Je réussis les 10 premières secondes de l'accueil
- 4/ Je comprends ce qu'est un bon accueil
- 5/ Je comprends les fondamentaux de l'accueil (quiz)
- 6/ Je développe une attitude professionnelle à l'accueil
- 7/ Je maîtrise l'accueil téléphonique professionnel
- 8/ J'utilise les expressions professionnelles au téléphone
- 9/ J'applique le protocole téléphonique
- 10/ J'améliore mon expression au téléphone
- 11/ J'adopte une élocution claire et professionnelle
- 12/ Je comprends la structure d'un appel téléphonique
- 13/ Je structure mes appels entrants et sortants
- 14/ J'applique la méthode CROC
- 15/ Je maîtrise les étapes d'une trame d'appel
- 16/ Je structure mes appels entrants et sortants (quiz)
- 17/ Je réussis la gestion d'un appel entrant
- 18/ Je maîtrise les bases de l'accueil physique en entreprise
- 19/ J'organise l'espace d'accueil et la réception des visiteurs
- 20/ J'adopte une posture professionnelle à l'accueil
- 21/ J'applique les standards de l'accueil professionnel
- 22/ J'utilise une méthode efficace pour l'accueil physique
- 23/ J'améliore ma communication au travail
- 24/ Je comprends les principes d'une communication efficace
- 25/ Je développe mon assertivité au travail
- 26/ Je pratique l'écoute active et la reformulation
- 27/ Je développe mon écoute active
- 28/ Je reformule efficacement les demandes
- 29/ Je crée une relation de confiance grâce à l'écoute
- 30/ Je gère les situations difficiles à l'accueil
- 31/ Je gère les conflits à l'accueil
- 32/ Je réponds à un client mécontent
- 33/ Je gère un client difficile avec méthode
- 34/ Je désamorce les conflits avec empathie
- 35/ J'assure le suivi de la relation client
- 36/ Je comprends le rôle du CRM dans la relation client
- 37/ J'utilise un CRM pour fidéliser mes clients
- 38/ J'optimise le suivi client et la relance commerciale

i Vous voulez suivre ce parcours ?

L'équipe pédagogique peut être contactée sur pedagogie@laformationpourtous.com (réponse dans les 24 heures ouvrables) et les lundi, mardi, jeudi et vendredi au 06.82.93.35.08 et les mercredi et samedi au 06.82.93.35.07.