



# L'ACCUEIL DES VISITEURS - DIGITAL ENCADRÉ

AAB037E

3h00 dont 30 min d'encadrement 350,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Accueil : préparer des conditions optimales • Accueil : recevoir un visiteur • Accueil : répondre à la demande d'un visiteur • Accueil et téléphone : adopter une posture professionnelle

### Profil Stagiaire(s)

Collaborateur ou manager souhaitant se familiariser avec le sujet

### Profil animateur(s)

Professionnel des sujets abordés dans le module

### Concepteur des modules

Ce module a été conçu par des spécialistes de la formation à distance et des sujets : Accueil

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demoss.fr

## MODULES

### Accueil : préparer des conditions optimales

Recevoir des visiteurs et répondre au standard d'un établissement ne s'improvise pas. Pour que l'accueil soit agréable et efficace, il est nécessaire de veiller au cadre, de mettre à jour les informations essentielles pour bien répondre et de sélectionner des outils adaptés.

### Accueil : recevoir un visiteur

L'accueil est déterminant pour l'image d'une entreprise ou d'une institution. Aussi, il est important de veiller à sa qualité depuis l'instant où le visiteur pénètre dans les locaux jusqu'à son départ.

### Accueil : répondre à la demande d'un visiteur

Pour répondre à la demande d'un visiteur de façon agréable et efficace, il convient d'abord de bien l'écouter pour bien le comprendre. Selon les situations, on pourra alors traiter la demande soi-même ou l'orienter vers un collaborateur.

### Accueil et téléphone : adopter une posture professionnelle

Le premier contact avec un organisme, une entreprise, une institution est déterminant pour son image. Aussi, il est important d'adopter une posture professionnelle lorsqu'on accueille les visiteurs ou que l'on répond au téléphone.

## Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ». Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est encadré par le service support Demos qui le suit régulièrement aux étapes clés de sa formation : relance si non connexion, félicitations, suivi individuel de la progression, clôture. Ce service d'encadrement est assuré par mail (messagerie intégrée au HUB).

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.



# L'ACCUEIL DES VISITEURS - DIGITAL ENCADRÉ

AAB037E

3h00 dont 30 min d'encadrement 350,00 €<sup>HT</sup>

## Méthode pédagogique

Ce module se compose de séquences courtes, structurées, à faire à son rythme. Elles peuvent alternativement concerner des apports de connaissance, des tests de positionnement, des exercices, des moments réflexifs et/ou des quizz de validation.