



L'ACCUEIL DES VISITEURS - E-LEARNING

AAB037E

3h00 350,00 €^{HT}

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

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.

- **Donner une première impression favorable**

Soigner le cadre de l'accueil et choisir une tenue convenable sont les « basiques » d'un accueil réussi.

- **Disposer des informations utiles à l'accueil**

Pour renseigner les visiteurs, il est indispensable d'avoir sous la main les informations essentielles et de s'informer de l'actualité de l'entreprise. Comment procéder ?

- **Choisir les outils favorisant une gestion efficace de l'information**

Ordinogramme, supports pour mémoriser, pour renseigner... ou comment sélectionner les bons outils pour gérer l'information à l'accueil.

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.

- **Établir le contact**

Se rendre disponible et identifier correctement son interlocuteur sont deux conditions nécessaires pour établir un contact de qualité.

- **Faire preuve de courtoisie**

Par égard à son interlocuteur, il faut à la fois contrôler son langage et son comportement et savoir gérer les interruptions susceptibles de perturber l'accueil. Comment procéder ?

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 écouter pour bien le comprendre. Selon les situations, on pourra alors traiter la demande soi-même ou l'orienter vers un collaborateur.

- **Identifier la demande**

Écouter, observer, mémoriser, reformuler : quatre étapes pour identifier correctement une demande.

- **Traiter soi-même la demande**

Traiter soi-même la demande implique de s'exprimer avec clarté : comment y parvenir ? Comment structurer sa réponse ?

Contactez-nous

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



L'ACCUEIL DES VISITEURS - E-LEARNING

AAB037E

3h00 350,00 €^{HT}

- **Orienter vers un collaborateur**

Techniques pour orienter un visiteur vers un collaborateur, que ce dernier soit - ou ne soit pas - disponible immédiatement.

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.

- **Respecter l'obligation de réserve**

Préserver la vie professionnelle et privée des collaborateurs de l'entreprise, préserver la confidentialité des conversations : autant de règles à observer à l'accueil comme au téléphone.

- **Parler en son nom ou au nom de l'établissement ?**

Votre interlocuteur peut s'adresser à vous personnellement ou à l'établissement. Comment s'y retrouver ? Comment adapter sa réponse à chaque situation ?

- **S'engager avec prudence et être fiable**

Comment concilier la nécessité de rendre service à son interlocuteur tout en étant certain(e) de respecter ses engagements ?

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.

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.