



Étiquette et protocole à l'accueil et au téléphone pour réceptionnistes et préposés à l'accueil

Durée : 3 sessions de 2 heures par Internet

Le travail de réceptionniste ou de préposé à l'accueil est un de la plus haute importance. C'est par l'intermédiaire de ces personnes que les gens qui vous visitent ou vous téléphonent se font une opinion de l'entreprise et c'est un métier de communication.

Clientèle visée : Réceptionnistes, secrétaires-réceptionnistes, préposés au service à la clientèle ou à l'accueil, toute personne ayant un contact direct avec la clientèle.

Accueil physique chaleureux

- Bonnes manières avec son entourage ;
- Donner une bonne première impression ;
- Accueillir adéquatement les visiteurs ;
- Diriger les visiteurs et les faire patienter ;
- Projeter une image professionnelle ;
- Enrichir son vocabulaire ;
- Les mots et les phrases à éviter ;
- Traiter la demande ;
- Valoriser son rôle.

Accueil et protocole téléphonique

- Modulation de la voix : contrôle ,volume, ton, débit ;
- Répondre avec confiance
- Évaluation et corrections si applicables ;
- Les codes à respecter ;
- Accueil au téléphone ;
- Les formules gagnantes ;
- Vocabulaire précis et exemplaire ;
- Image positive au téléphone ;
- Gestion des situations difficiles ;
 - Accueillir les émotions avec tact et diplomatie
 - Recevoir les plaintes
 - Gérer les émotions
 - Développer l'écoute active

Frais d'inscription pour le Webinaire : 395 \$, plus les taxes.

Facultatif :

Livre « Le rôle de l'image de soi et du savoir-faire au bureau », ajoutez 24,95 \$ plus 5% TPS

Règlement : par carte de crédit

Inscription : par téléphone ou courriel. Organisme formateur agréé par Emploi-Québec. Nombre limité.