



FORMATION

« ÉTIQUETTE ET PROTOCOLE » à l'accueil physique et téléphonique

Étiquette au bureau

- Règles d'étiquette envers : clients, collègues, patrons, invités ;
- Attitude et comportement positifs ;
- Les familiarités et confidentialité ;
- Accueil physique des visiteurs ;
- Identifier les conditions d'un accueil réussi ;
- Image professionnelle ;
- Code vestimentaire ;
- Gestes et langage appropriés ;
- Travailler en synergie avec l'équipe ;
- Faire face aux situations délicates ;
- Utilisation du courriel.

Protocole téléphonique

- Donner la meilleure impression possible
- La voix : volume, ton, débit ;
- Diagnostique et correction de la voix ;
- Renseigner et orienter ;
- Utiliser les mots justes ;
- Le langage gestuel ;
- Accueil au téléphone ;
- Les formules gagnantes ;
- Recadrer en restant courtois ;
- Canaliser les bavards ;
- Traiter avec les personnes difficiles ;
- Gérer ses émotions.

Cette formation s'adresse à toute personne dont la fonction comporte l'accueil téléphonique et physique indispensable à l'image de l'entreprise.

- Réceptionnistes ;
- Préposé(e)s à l'accueil ;
- Secrétaires ;
- Service à la clientèle ;
- Centres d'appels.

Objectifs :

Améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone et en face à face. Se servir des meilleures pratiques et se motiver à les mettre en œuvre.

Méthodologie :

À l'aide d'un cahier d'exercices, le participant est amené à visionner 3 vidéos d'une durée de 5 heures en tout.

Inclus: Cahier d'exercices, 3 vidéos.

Prix : 395 \$ par personne, plus les taxes (au Canada). Payable par PayPal
Vous pouvez commander le livre : **Vous pouvez commander le livre *Étiquette à l'accueil physique et téléphonique*** par Ginette Salvas directement chez Amazon.