

Accueil physique et téléphonique

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

ASFO BSB - PAU
Sandrine RODRIGUEZ-LAMBENG
05.59.90.01.18
sandrine.rodriguez-lambeng@asfo.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(vé) non salarié(e)

Sélection :

Entretien
Inscription directe ou par un conseiller
en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de
professionnalisation
possible ?

Non

Objectif de la formation

prendre conscience de l'importance de la qualité de l'accueil pour assurer le développement commercial, comprendre les mécanismes de la communication mis en jeu en face-à-face et au téléphone, adapter l'accueil à chaque personne, maîtriser les étapes d'un bon entretien téléphonique, savoir fidéliser sa clientèle par un relationnel adapté et des offres spécifiques.

Contenu et modalités d'organisation

L'ACCUEIL : CLE DU DEVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE Image de soi, de son service, de son entreprise Les critères de qualité de l'accueil L'ACCUEIL PHYSIQUE Les règles d'une communication positive Communication verbale (langage, rythme, intonation, formulation, reformulation) Communication non verbale (présentation, attitudes, comportements, écoute active) L'empathie (s'adapter aux valeurs et motivations de l'interlocuteur pour mieux répondre à ses attentes) Techniques de questionnement et de reformulation Etablir et entretenir la relation client Transformer les réclamations en satisfaction L'ACCUEIL TELEPHONIQUE Les contraintes propres à la relation téléphonique Les techniques d'approche du client : Les 4 « C » : Connaître, Communiquer, Convaincre, Conclure La découverte et la réponse aux attentes du client quel que soit le type d'appel L'art de poser les questions pour maximiser le recueil d'informations et constituer ainsi une banque de données exploitable Le transfert de communication, la prise de message Savoir « sourire » au téléphone Le traitement des situations difficiles

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

Validation(s) Visée(s)

> **Attestation de fin de formation**

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00214663	du 14/10/2021 au 15/10/2021	Pau (64)	ASFO BSB - PAU		Non éligible	
00373628	du 23/11/2023 au 24/11/2023	Pau (64)	ASFO BSB - PAU		Non éligible	
00551266	du 04/03/2025 au 05/03/2025	Pau (64)	ASFO BSB - PAU		Non éligible	
00551267	du 21/10/2025 au 22/10/2025	Pau (64)	ASFO BSB - PAU		Non éligible	