

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

MFR DU PERIGORD NOIR
GAULIER Nadège
05.53.31.31.99
nadege.gaulier@mfr.asso.fr

Accès à la formation

Publics visés :

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

Sélection :

Dossier
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau Préqualification (Niveau 2 européen)

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Le titulaire du diplôme exerce trois activités principales : Il assure l'accueil multicanal en informant, orientant et conseillant le public accueilli Il gère les relations en interne avec les services de l'organisation et à l'externe avec des prestataires de service Il participe aux différentes actions menées visant à établir une relation commerciale pérenne et stable

Contenu et modalités d'organisation

Accueil face à face • Respect des procédures et des consignes de la structure • Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de la structure • Adaptation, pertinence des interventions (connaissance des prestations de l'entreprise) • Adaptation des techniques de communication et des supports utilisés • Prendre en compte les spécificités des clients (VIP, clients habitués, clientèle étrangère...) • Faire preuve d'écoute active, d'empathie et de courtoisie • Clarté et précision de l'expression orale Accueil téléphonique • Maîtrise des fonctionnalités du standard • Respect des étapes de la réception d'un appel téléphonique • Respect de la charte d'accueil de l'organisation ou de la procédure en usage • Respect des consignes de qualification et de filtrage • Pertinence de l'information ou du conseil donné • Fidélité et précision du message noté ou du rendez-vous inscrit • Rapidité et efficacité dans toutes les étapes du traitement de l'appel • Répondre avec le sourire et courtoisie dans toutes les étapes du traitement de l'appel Qualité, clarté et précision de l'expression orale La gestion de la fonction accueil • Contribuer à la fonctionnalité et à la convivialité de l'espace d'accueil • Contribuer à la continuité et à l'efficacité du service d'accueil • Disposer d'informations fiables • Optimiser la gestion des flux d'appels et de personnes • Remonter des statistiques sur les flux en temps voulu Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone • La préparation de la vente • L'entretien de vente et la proposition d'un service ou d'un produit complémentaire • Les opérations liées à la vente de services ou de biens • Le traitement et le suivi des réclamations • Le suivi de la relation clients/usagers et la participation à la fidélisation • Donner une information fiable sur l'offre • Conclure la vente Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client ou de l'utilisateur Les activités administratives connexes à l'accueil • Le traitement des courriers prédéfinis • La réception, le tri et l'enregistrement à l'arrivée • Le traitement et le suivi du courrier au départ • La gestion des

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

Validation(s) Visée(s)

Bac pro métiers de l'accueil - Niveau 4 : **Baccalauréat (Niveau 4 européen)**

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00278519	du 05/09/2022 au 28/06/2024	SALIGNAC EYVIGUES (24)	MFR DU PERIGORD NOIR		Non éligible	
00331802	du 28/08/2023 au 27/06/2025	SALIGNAC EYVIGUES (24)	MFR DU PERIGORD NOIR		Non éligible	
00428808	du 02/09/2024 au 26/06/2026	Salignac-Eyvignes (24)	MFR DU PERIGORD NOIR		Non éligible	
00538286	du 01/09/2025 au 31/08/2027	Salignac-Eyvignes (24)	MFR DU PERIGORD NOIR		Non éligible	

00538295

du 01/09/2025 au
31/08/2028

Salignac-
Eyvigues (24)

MFR DU PERIGORD
NOIR

Non
éligible

