

L'accueil physique et téléphonique

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

MAGMA FORMATION
DEMONT Adelys
06.72.01.69.43
adelys@magma-formation.com

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 :

Inscription directe ou par un conseiller
en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Sans conditions

Prérequis pédagogiques :

Aucun

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

? Etre capable d'accueillir en face à face ? Réceptionner les appels téléphoniques ? Etre plus à l'aise dans la communication et donner une image positive ? Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle ? Adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur

Contenu et modalités d'organisation

? 1er jour o L'accueil physique o Généralités sur la communication o La communication verbale o La communication para-verbale o La communication non verbale o Les qualités d'un « bon » communicant " o Appréhender les techniques fondamentales de l'accueil physique en entreprise o Identifier et maîtriser les situations inconfortables dans le cadre de l'accueil ? 2ème jour o L'accueil téléphonique o Réceptionner un appel o Filtrer efficacement o Transférer un appel o Prendre un message o Les techniques pour traiter les difficultés rencontrées

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

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
00333272	du 01/11/2022 au 31/12/2025	ANGLET (64)	MAGMA FORMATION		Non éligible	FPC