

PROGRAMME

Connaitre les enjeux de la fonction accueil et standard

- Identifier les enjeux de la fonction accueil et standard
- Identifier et promouvoir les valeurs de l'entreprise
- Identifier les compétences clés de l'accueil et du standard

Diagnostiquer ses forces et ses faiblesses

- Identifier ses moteurs et ses freins sur son poste
- Se fixer des objectifs sur sa fonction

Définir et appliquer les règles d'un accueil de qualité

- Définir une charte qualité
- Appliquer un processus d'amélioration continue

Gérer le standard et traiter des appels complexes

- Informer et orienter au téléphone
- Filtrer des appels
- Hiérarchiser les priorités d'une demande
- Rechercher des solutions
- Proposer des réponses adaptées

Gérer l'accueil physique

- Connaitre les spécificités de l'accueil physique
- Maîtriser sa posture physique
- Organiser son espace de travail

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le participant sera capable de:

- Comprendre les enjeux de la fonction accueil et standard
- Reconnaître son profil d'accueillant et se fixer des objectifs
- Définir une charte qualité
- Traiter un appel
- Gérer l'accueil physique

PUBLIC

Standardiste, agent d'accueil

PREREQUIS

Aucun prérequis

DUREE

1 jour (7 heures)