

**OBJECTIFS**

- ✓ Optimiser l'image de l'entreprise par son accueil
- ✓ Optimiser l'image de l'entreprise à travers son accueil physique et téléphonique
- ✓ S'affirmer dans l'appropriation de son poste

**CONTENUS**
 **L'IMAGE DE L'ENTREPRISE**

- Avoir un comportement professionnel
- Identifier les contraintes du poste de travail

 **L'ACCUEIL PHYSIQUE DU CLIENT**

- Les mots d'accueil
- La tenue
- Le sourire

Les bases de la communication

- La communication verbale / non verbale
- Savoir s'affirmer face à son interlocuteur sans le heurter

Prendre en charge la demande du client

- Le questionnement
- La reformulation
- Orienter efficacement le client
- Gérer les situations difficiles

 **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE**

- Les contraintes liées à l'outil
- Les attitudes physiques et psychologiques
- Gérer le ton, les intonations, la respiration, le stress

La qualité de l'accueil

- décrocher rapidement, se présenter
- Mettre en attente
- Savoir écouter, savoir questionner
- Savoir prendre un message et en assurer le suivi
- Orienter un appel

Gérer les situations

- Filtrer les appels personnels / canaliser les mécontents, les agressifs - savoir être directif mais courtois

L'utilisation d'un répondeur**MODALITES PEDAGOGIQUES**

Méthodes participatives alternant des étapes d'explications et de mises en situation

Formation réalisée en présentiel

Utilisation de la vidéo et mallette téléphonique pour simulation

**ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI**

Cette formation est animée en présentiel. Le formateur communique à l'issue de la formation une adresse mail permettant d'accéder à un support technique en lien avec le cours

**MODALITES D'EVALUATION**

Evaluation des compétences acquises réalisée à l'issue de la formation. Délivrance d'un Certificat de Compétences émis par Sb Formation.

EJ 02.2023

**PUBLIC**

Toute personne devant assurer des fonctions d'accueil

**PRE-REQUIS**

Cette formation ne requiert pas de prérequis spécifique

**MODALITES DE FINANCEMENT**

Plusieurs modalités de financement possible selon votre situation : autofinancement, OPCO...

**DUREE**

2 jours - 14 heures

Ces jours de formation peuvent être consécutifs ou non en fonction de vos besoins.

**DELAIS D'ACCES**

Formation à la carte. La date de démarrage est négociée au moment de la signature du devis.

**TARIF**

Nous consulter : tarif différent selon les modalités de participation choisies : inter, intra, cours particulier... Vous pouvez vous référer au devis fourni avec ce plan de formation

**INTERVENANTS**

L'intervenant est spécialisé en techniques

**VALIDATION**

Des exercices de mise en situation vous permettront d'identifier les compétences acquises. Certificat de compétences délivré par Sb Formation.

**DATE ET LIEU**

Nous consulter pour connaître les dates de formation

Formation proposée au centre de formation : 9, avenue Jean Bertin 21000 DIJON

Formation possible sur d'autres lieux à votre demande.

**ACCESSIBILITE**

Toutes les formations Sb sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez le référent handicap Sb.

**CONTACT**

Laetitia PAUGET

Relation entreprise Sb Formation

Tel : 03 80 70 12 06

Mail : [laetitia.pauget@groupe-sb.org](mailto:laetitia.pauget@groupe-sb.org)

### Procédure d'accès à la formation :

Cette formation est accessible après signature d'une convention de formation et après acceptation des conditions générales de vente de Sb Formation.

### Les étapes d'inscription sont les suivantes :

1. Identification lors d'un contact des besoins de formations spécifiques du demandeur.
2. Envoi par Sb Formation du programme de formation et d'un devis.
3. Retour du devis signé et acceptation des modalités de déroulement de l'action.
4. Réception par le demandeur de la convocation à la formation.
5. Démarrage de la formation.

### Votre contact durant la formation : Laetitia PAUGET

### Public en situation en handicap :

Sb Formation vous propose de contacter son référent handicap qui vous accompagnera dans les différentes démarches visant à faciliter votre accueil en formation.

### Possibilité de valider un/ou des blocs de compétences :

Sb Formation réalise également des actions permettant de valider un/des blocs de compétences ciblés par cette formation dans le cadre d'un dispositif qualifiant de longue durée permettant la délivrance d'un diplôme ou d'un certificat.

**Equivalences :** Cette formation ne donne pas lieu à une équivalence.

**Passerelles :** Cette formation est une composante du cursus gestion de la PME proposé par Sb Formation.

### Suites de parcours :

Cette formation peut être complétée par d'autres modules permettant l'acquisition et le perfectionnement de compétences complémentaires.

L'ensemble de notre offre de formation est publiée sur le site internet Sb Formation à l'adresse [www.sb-formation.fr](http://www.sb-formation.fr)

### Débouchés :

Les compétences mises en œuvre dans le cadre de cette action de formation visent à la professionnalisation des participants, permettant de développer de nouvelles compétences mobilisables dans votre activité professionnelle actuelle ou à venir.

### Valeur ajoutée de Sb Formation :

- Formation animée par des formateurs professionnels en lien avec les entreprises du domaine d'activité concerné.
- Possibilité de poursuivre sa formation dans le cadre d'un parcours qualifiant.
- Formateurs aguerris, et permanents (80% de nos intervenants ont plus de 10 ans d'expérience dans l'animation de formation).
- Entreprises partenaires qui renouvellent leur confiance en Sb année après année (3 000 entreprises ont déjà fait appel à nos services).