

OBJECTIFS

- ✓ Maîtriser les bases de l'accueil en milieu professionnel
- ✓ Améliorer l'image professionnelle de l'entreprise
- ✓ Gérer les différentes étapes d'un accueil en milieu professionnel

CONTENUS

1^{ère} demi-journée : Rappel des fondamentaux

Cas pratiques :

- Appel d'un particulier avec un besoin identifié
- Vérification du processus de questionnement
- Mise en situation d'objections
- Analyse réactive

2^{ème} demi-journée : Méthode CROC

- C – Contact : prise de contact, sens de l'accueil, disponibilité, sourire
- R – Raison de l'appel : question, reformulation
- O – Objections : techniques pour faire face aux objections
- C – Congé : prise de congé

3^{ème} demi-journée : restitution /objections

- Question ouverte/fermée
- Question alternative

4^{ème} demi-journée : gestion des situations difficiles

MODALITES PEDAGOGIQUES

Alternance de cours et d'exercices de mises en situation professionnelle
Travail avec des documents authentiques

ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI

Cette formation est animée en présentiel. Le formateur communique à l'issue de la formation une adresse mail permettant de le contacter en cas de difficulté rencontrée en lien avec le contenu des cours

MODALITE D'EVALUATION

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

EJ.02.2023

PUBLIC

Particulier ou salarié souhaitant optimiser la qualité de leur accueil dans un contexte professionnel

PRE-REQUIS

Cette formation ne requiert pas de prérequis spécifique

MODALITES DE FINANCEMENT

Plusieurs modalités de financement possibles 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

Formateur spécialisé en communication d'entreprise.

VALIDATION

Un Certificat de Compétences est délivré à l'issue de la formation 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

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

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).