

Best



# Réussir un Accueil de Qualité pour garantir l'image de marque de l'entreprise

ou Soigner son "look" et maîtriser ses émotions pour rassurer son client  
(Accueil physique & téléphonique)

## Le clin d'œil de l'agitateur...

Quels que soient les services, la communication physique et téléphonique, porte l'image de l'établissement. Il est donc important d'en faire un moment d'échange privilégié et de qualité.

Traiter la relation avec le client ou encore l'appel avec courtoisie, dans un esprit de qualité et en maîtriser sa durée, suppose de vraies compétences.

### Le public concerné

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil, essentielle à l'image de l'entreprise

### Les prérequis

Forte volonté de s'impliquer et de progresser

### La durée

**2 jours** soit 14 heures de formation

### Objectifs pédagogiques ■

- Optimiser l'image de l'entreprise par un accueil soigné.
- Réduire le cloisonnement entre les services et les individus.
- Mettre en évidence et valoriser la complémentarité des compétences.
- Développer l'esprit d'initiative et mobiliser les volontés.

### Les supports pédagogiques

- Fiches pédagogiques



## Les propositions de l'agitateur

Nous vous invitons à compléter cette formation par les modules

- > Savoir accueillir les différences
- > Communiquer sous "Haute Tension"
- > Profiler
- ...