

Hôtesse-standardiste, un métier de communication en première ligne

-Référence: **AS-29**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Assurer pleinement sa double mission d'accueil téléphonique et de visu
-
- Accueillir avec professionnalisme
-
- Valoriser activement l'image de son entreprise
-
- Être plus à l'aise face aux situations délicates
-
- Optimiser l'organisation de son poste de travail
-

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Toute personne assurant la double fonction d'hôtesse et de standardiste ou future hôtesse-standardiste.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients**
 - Les nouvelles exigences des clients.
 - Situer le rôle de l'hôtesse-standardiste et ses missions.
 - S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives.
 - Savoir se tenir informée.
- **Soigner l'image offerte au visiteur Réussir la première impression.**
 - Prendre en charge les visiteurs : les attitudes adaptées ; les mots justes pour chaque circonstance.
 - Valoriser son capital image : son style ; son esthétique.
 - Veiller à la qualité de son espace de réception.

Programme

- **Accueillir au téléphone en vraie professionnelle**
 - Annoncer et valoriser sa société.
 - Identifier avec tact et précision.
 - Utiliser les bons mots pour : mettre en attente ; reprendre l'appel ; transférer l'appel ; orienter.
 - Prendre un message précis et adapté aux besoins.
- **Savoir gérer les situations délicates de l'accueil Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes.**
 - Cadrer dès le départ les situations délicates : l'usage de la fermeté ; l'usage de la rigueur à l'accueil.
 - Traiter avec maîtrise les situations 'difficiles' : agressif, confus, bavard.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc