

## Assurer un accueil professionnel de qualité (1J)



### Descriptif

« *Vous n'aurez jamais une deuxième chance de faire une bonne première impression* » - David Swanson

L'agent d'accueil est un point central pour l'entreprise. Il est à la fois la personne que l'on voit et la voix que l'on entend lors de la prise de contact. Son attitude, sa capacité à gérer les priorités, à prendre les informations complètes est essentielle pour faciliter le travail de tous les collaborateurs de la société et conforter la confiance des clients.

L'objectif de cette formation extrêmement pratique est de permettre à l'agent d'accueil d'être outillé dans tous les aspects liés à sa fonction et de développer ses compétences professionnelles tout en restant spontané face à autrui.

### Objectifs

- Percevoir et incarner les valeurs et la mission de leur entreprise ;
- Adopter en toute situation et pour chaque interlocuteur, une attitude d'ouverture et d'écoute ;
- Analyser les besoins de son interlocuteur et y apporter une réponse appropriée ;
- Prendre note des informations utiles pour le collègue qui va prendre le relais ;
- Moduler son langage non verbal dans une posture d'accueil efficace ;
- Moduler sa voix sans excès tant lors d'échange en face à face que pour les appels téléphoniques ;
- Aborder l'impatience et l'éventuel mécontentement des clients avec sérénité, professionnalisme et distance émotionnelle ;
- Gérer efficacement les priorités en vue de satisfaire ses clients ;
- Anticiper et organiser son temps dans un juste équilibre des tâches ;
- Respecter la nécessaire discrétion face aux informations partagées ou entendues.

### Pour aller plus loin

- Maîtriser son langage non-verbal (½ J)
- Travailler avec les émotions des autres (1J)
- Transformer les conflits en opportunités (1J)
- Rester positif malgré tout (1J)
- Cultiver le calme et rester stable dans la tourmente (½ J)