





RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE


Savoir accueillir et prendre en charge un client au téléphone et en face à face.

 **Public visé**

Assistant commercial
Toute personne en contact avec des clients ou prospects

 **Durée**

• 2 journées (14 heures)

 **Lieu de la formation**

Site de Poitiers
Maison de la Formation
20 rue du Porteau
86000 Poitiers

Site de Loudun
Espace Formation
1 avenue de la Coopération
86200 Loudun

Site de Montmorillon
Immeuble Eco espace
70 rue de Concise
86500 Montmorillon

 **Contact**

fc.ccivf@mdf86.net
05 49 37 44 68
www.poitiers.cci.fr

Voie d'accès : Alternance Formation continue Demandeurs d'emploi VAE

Pré-requis

Pour la formation continue
Avoir une première expérience dans les métiers de la vente et/ou du commerce

Conditions d'inscription

Pour la formation continue
La formation doit être validée en amont par votre entreprise

Nos points forts

- Apports théoriques et pratiques :
- Mises en situations : jeux de rôle et simulations
- Apports méthodologiques et de techniques de communication et de comportement en face à face et au téléphone
- Travail à partir de situations vécues par les participants
- Travail en groupe
- Étude de cas concrets (exercices, interaction et questions/réponses)
- Partage d'expérience
- Profil de l'intervenant : formateur spécialisé dans la communication et l'accueil
- Mémo guide de la formation remis à chacun des participants



RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE



Validation

Formation non certifiante
Attestation de formation



Coût de la formation

Salarié, nous consulter



Date de session

Entrée possible en fonction de la demande et sous réserve d'un nombre suffisant d'inscrits

Programme et contenu

- Comprendre les attentes des consommateurs d'aujourd'hui en matière d'accueil et de prise en charge des clients
- Définir la qualité de service et de politique d'accueil physique et téléphonique
- Adopter une posture et un comportement adéquats en situation d'accueil au téléphone et en face à face
- Gérer les clients mécontents



Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre

projet de formation, contactez directement notre référent handicap : cciv-formation-handicap@mdf86.net



CCI VIENNE FORMATION

120, rue du Porteau BP 495 - 86012 POITIERS Cedex
Tél : 05 49 37 44 50 E-mail : cciv.formation@mdf86.net
N° déclaration d'activité : 54860109086



www.poitiers.cci.fr/formation

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LA VIENNE

Siège social : 7 Avenue du Tour de France
CS 50146 Chasseneuil - 86961 Futuroscope Cedex
Tél : 05 49 60 98 00
SIRET 18860003500144