

ACCUEIL ET STANDARD

Durée : 12 heures

Pré-requis : Aucun










Objectif : Etre capable d'appliquer les techniques d'accueil physique et téléphonique

Public concerné : Tous publics

Moyen pédagogique et d'encadrement : Cf. convention et / ou livret d'accueil

Modalités d'évaluation des résultats de l'action : Feuilles de présence

CONTENU

-  L'importance de l'accueil
-  La communication
-  L'accueil physique
-  Le téléphone
-  Se préparer à l'accueil
-  La préparation d'un appel
-  Prendre un message
-  Tests et évaluations
-  Mises en situation