

Accueil téléphonique et physique

Objectif

Assurer un accueil téléphonique de qualité :

- Gérer plusieurs appels, savoir sourire au téléphone et positiver les messages.
- Reformuler la demande.

Assurer un accueil physique de qualité :

- Développer sa capacité d'accueil en face à face.
- Repenser sa pratique et ses habitudes.
- Définir les composantes de la satisfaction client. [Replier](#)

- [Dates & lieux \(2\)](#)
- [Contenus](#)
- [Organisation](#)
- [Carte](#)

• Valence - Du 01/09/2017 au 31/12/2020

- GRETA VIVA 5 - Valence - 37- 39 rue Barthélémy de Laffemas - Lycée Barthélémy de Laffemas - 26901 Valence
- [Greta Viva 5](#) - Tél : 04 75 82 37 90
- Contact : RABBE ([Contacter](#)) - Tél : 04 75 82 37 90

Public et financement

Financement	Effectif	Recrutement
Bénéficiaire de l'action	--	

Public : Tout public
Tout public

Aire de recrutement : Autres

Trouvez un logement pour votre formation / stage sur le site partenaire :



2. Tournon-sur-Rhône - Du 01/09/2017 au 31/12/2020

- GRETA VIVA 5 - Tournon - Place Mallarmé - Lycée Gabriel Faure - 07301 Tournon-sur-Rhône
- [Greta Viva 5](#) - Tél : 04 75 08 48 01
- Contact : BARNIER ([Contacter](#)) - Tél : 04 75 08 48 01

Public et financement

Financement	Effectif	Recrutement
Bénéficiaire de l'action	--	

Public : Tout public
Tout public

Aire de recrutement : Autres

Trouvez un logement pour votre formation / stage sur le site partenaire :



Programme

La relation client :

- Situations simples et situations à enjeu commerciale.
- Environnement et outils.
- Gestion des priorités.

Accueil physique :

- Règles de communication appliquées.
- Attitudes.
- Orientation et information des visiteurs.

L'accueil téléphonique :

- Particularités et techniques.
- Attitudes et expressions.
- Environnement et outils.

La communication dans la relation client :

- Prise de contact.
- Ecoute active.
- Filtrage.
- Gestion des litiges.

[Fiche détaillée sur le site de l'organisme](#)

Validation de la formation

Attestation d'acquis de la formation

Modalités pédagogiques

Modalité d'enseignement : formation entièrement présentielle

Durées et rythmes

21 heures

Admission

Niveau d'entrée :
information non communiquée

Recrutement :

Aucun

Organisme responsable

[Greta Viva 5](#)

GRETA VIVA 5 - Valence
37- 39 rue Barthélémy de Laffemas
Lycée Barthélémy de Laffemas
26901 Valence

Tél : 04 75 82 37 90

Mail : contact.viva5@greta-viva5.org

Site web : <http://greta-viva5.org/>

Réf : 26_102921

Mise à jour : 18/09/2017
