

DEVENIR OU S'AMÉLIORER EN TANT QU'AGENT D'ACCUEIL/ADMINISTRATIF

OBJECTIFS DE FORMATION

- Accueillir avec professionnalisme
- Utiliser zoom
- Gérer les priorités
- Utiliser le pack office pour faciliter son travail
- Développer son aisance relationnelle au téléphone et la réception physique d'un client

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

PROFIL DE L'INTERVENANT

Formateur en administratif et gestion

PRÉREQUIS

Notions sur la bureautique Office

MOYENS, SUIVI, ÉVALUATIONS PÉDAGOGIQUES

- Supports de cours remis aux participants
- Attestation de formation en fin de parcours en cas de réussite

PRISE EN CHARGE

OPCO, autre financement : nous consulter

PROGRAMME

- S'approprier les comportements positifs lors de l'accueil physique d'un visiteur
- Intégrer les principes de la communication positive
- Adopter des attitudes pour un bon accueil
- Structurer son entretien téléphonique
- Prendre un message
- Gérer les situations difficiles
- Organiser son poste de travail pour être efficace
- Connaître et utiliser le pack office (lettre, présentation, publipostage...)

EVALUATION

- Cas concret
- QCM dématérialisés

Statistique satisfaction : 95%

Statistique de formation : données à venir

Tarif : 2000€ HT* / participant

Durée : 3 jours (21h - inter ou intra entreprise)

Format : Présentiel

Session garantie pour 3 participants minimum

*Tarif intra entreprise sur demande

Envie de vous inscrire à cette formation ?

Contactez Julien Soriot

07 88 66 68 90

contact@fcp-academy.fr