

**CRTO**

vous propose son cours spécifique

# accueil du client en entreprise

Perfectionner son accueil en entreprise  
en alliant premières impressions,  
méthode SBAM, communication efficace  
et compréhension des profils clients  
via le DISC.

# accueil du client en entreprise

## Contenu

- Rôles et activités de la réception au sein d'une entreprise.
- L'importance de la 1ère impression dans l'entrée en relation.
- Méthode d'accueil SBAM.
- Règles d'or de l'accueil téléphonique.
- Introduction à la communication verbale et non-verbale dans la relation client.
- Analyse des comportements et attentes des clients selon la typologie des profils DISC.

## Public cible

- Tout participant amené à travailler au poste de la réception durant son stage au sein de l'atelier administration.
- Tout participant du CRTC souhaitant développer ses compétences dans le domaine du service, de la vente et de l'accueil du client en entreprise.
- Niveau de français B1 oral et écrit.

## Durée

6 heures de cours, réparties en 2 sessions sur 2 demi-journées.

## Certificat

Attestation de formation en fin de mesure.