

CERTO

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 CRTO 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.