

DURÉE 1 jour soit 7 heures	PUBLIC VISÉ Toute personne en situation d'accueillir le public en lieu d'accueil ou au téléphone	PRÉ-REQUIS Savoir lire et écrire le français
LIEU Région AURA		
TARIF En inter-entreprises : 500€ HT/j En intra & Sur mesure : Sur devis	Pour accès aux personnes en situation de handicap, nous consulter.	

OBJECTIF PROFESSIONNEL :

- Gérer en professionnel(le) les situations d'accueil

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ET ÉVALUABLES DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES :

- À l'issue de l'action de formation, les bénéficiaires seront capables de :
 - ♦ Accueillir le public de manière professionnelle
 - ♦ Développer la relation client
 - ♦ Valoriser l'image de la société

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

En amont de la contractualisation, un entretien téléphonique ou physique, ou en visioconférence avec Zoom ou Teams permet de :

- Analyser les besoins en formation du client
- Vérifier les prérequis
- Adapter, le cas échéant, l'action de formation aux profils/situations du/des bénéficiaires
- Identifier, le cas échéant, les situations de handicap et décider des adaptations nécessaires (durée, rythme, méthodes, supports pédagogiques...)
- Les dates/horaires sont déterminés d'un commun accord entre le Client et le Prestataire en amont de la contractualisation.
Pour les inter-entreprises : voir planning du semestre en cours (disponible sur demande)
Pour les intra-entreprise : l'action de formation peut débuter, selon les souhaits du Client, dans un délai de 2 semaines à 3 mois maximum.

SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION

Feuilles d'émargement co-signées par ½ journée par les bénéficiaires et l'intervenant.

MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

PEDAGOGIE MOBILISEE :

Tests de réflexion, exercices ludiques, vidéos, mises en situation, synthèse et apports du formateur, support de cours PDF.

MODALITES TECHNIQUES :

Formation Inter ou intra dans nos locaux : salle climatisée équipée d'un paperboard et/ou d'un tableau blanc, d'un vidéoprojecteur, d'un ordinateur par personne et connexion internet (pour le passage des évaluations en ligne).

Si intra chez le client : le client devra mettre à disposition de l'intervenant les locaux et équipements décrits ci-dessus (sauf si le client souhaite qu'ALGOTIS fournisse les équipements ; dans ce cas, la prestation sera facturée en sus).

NB : les ordinateurs restent optionnels. Dans ce cas, les évaluations se feront sur papier et non au format numérique.

NOTRE EQUIPE D'INTERVENANTS

Nos formateurs internes :

- **Françoise** – Formatrice et responsable pédagogique (32 ans d'expérience en formation bureautique & PAO)
- **Alain** – Formateur et gérant de la société ALGOTIS (30 ans d'expérience en formation bureautique & technique)
- **Franck** – Formateur bureautique (27 ans d'expérience en formation bureautique)

Nos formateurs bénéficient d'un suivi de compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique.

Nos intervenants extérieurs :

- Ils ont tous une expertise pédagogique et technique reconnue dans leurs domaines de compétences (CV à disposition)

SANCTION DE LA FORMATION

Certificat de réalisation

CONTENU DE LA FORMATION

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL

Le parcours client : l'accueil étape essentielle du parcours client

Connaître son public, ses flux, ses besoins et ses attentes

Avoir un processus d'accueil adapté : environnement de travail, organisation de l'espace d'accueil, gestion des attentes

Formaliser la prise de contact et la collecte des informations

ACCUEIL ET EXPERIENCE CLIENT

Qu'est-ce qu'une expérience client réussie : respecter la promesse

La prise de contact : respecter le client, engager la relation efficacement, rassurer par l'écoute active

Les bonnes attitudes : empathie, écoute, formulation positive

Technique de communication : la reformulation, utiliser sa voix, le langage du corps

Gérer les publics difficiles

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Les spécificités de l'accueil téléphonique

Le déroulé de l'appel : prise d'appel, identification des besoins, gestion des attentes, clôturer l'appel efficacement

Les bonnes attitudes au téléphone et les mots « interdits »

MODALITES D'EVALUATION (AVANT, EN COURS ET À LA FIN DE LA PRESTATION)

- Entretien téléphonique ou en visioconférence avec Zoom ou Teams (retranscrit sur un formulaire de contact)
- Évaluations formatives tout au long de l'action de formation (exercices, manipulations, questions/réponses)
- Auto-évaluation de l'atteinte des objectifs opérationnels par le formateur
- Recueil des appréciations des bénéficiaires en fin de formation

INDICATEURS DE RESULTATS 2023 (POUR ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE EN PRESENTIEL)

Niveau d'accomplissement :

- Nombre de bénéficiaires accueillis : *(en cours de traitement)*

Niveau de performance :

- Note de satisfaction globale des bénéficiaires : % très satisfait, % satisfait, % peu satisfait, % insatisfait

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Conformément à la réglementation (Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), ALGOTIS peut proposer des aménagements (technique, organisationnel et/ou pédagogique) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap.

CONTACT PEDAGOGIQUE, ADMINISTRATIF ET HANDICAP

Contact pédagogique : pour toute information / inscription : Mireille Égoux – mireille@algotis.fr – 04.73.24.91.67

Contact administratif et handicap : Sandy Rebelo – sandy@algotis.fr – 04.73.24.91.67

www.ALGOTIS.fr – 9 ALLÉE ÉVARISTE GALOIS – BÂT @NUMBER ONE – 63170 AUBIÈRE – TÉL. **+33(0)4 73 24 91 67**

Mail : contact@algotis.fr – Site Web : www.algotis.fr

Prestataire de formation enregistré sous le n° 83 63 03 569 63 auprès du Préfet de Région Auvergne-Rhône-Alpes (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état), identifié au répertoire Datadock sous le n° 0003814 et certifié Qualiopi au titre de la catégorie « Actions de formation ».

SARL au capital de 23 000 € - RCS Clermont-Ferrand B 441 003 597 – Siret 441 003 597 00032 – APE : 8559A – N° TVA Intracommunautaire : FR 61441003597