



FORMATION AGENT(E) D'ACCUEIL POLYVALENT



- Accueil tous publics (accessibilité aux porteurs de handicap)
- Tous niveaux
- Prérequis: Bases de la langue française
- En présentiel
- Délais d'accès de 02 à 30 jours
- Nombre d'heures : 300 h

Tarif: 7000€

**Renseignements et inscriptions:
06 93 06 00 17. Barbara REYNAUD
conseilreunion974@gmail.com**

OBJECTIF DE LA FORMATION

ACCUEILLIR SUR LE POSTE EN SITUATION PROFESSIONNELLE (300H)

Module 1: 60h

Identifier la posture adéquate pour accueillir un interlocuteur
Prendre en compte son environnement de travail
Développer l'image de l'entreprise
Déterminer la bonne attitude et la prise en charge de l'interlocuteur en situations professionnelles
Favoriser l'écoute active

Module 2: 60h

Analyser comment utiliser efficacement le téléphone
Répondre aux appels téléphoniques
Se présenter / Bien s'exprimer
Identifier le vocabulaire adéquate lié au poste et à l'entreprise
Véhiculer l'image de l'entreprise

Module 3: 90h

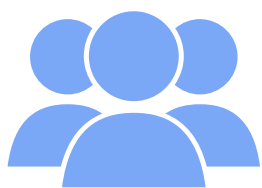
Transmettre un appel
Gérer les appels entrants
Utiliser l'organigramme de l'entreprise
Prendre note et rediriger l'appel aux interlocuteurs concernés
Suivre les actions liés aux appels

Module 4 : 90h

Gérer le logiciel interne de ressources clients
Gérer la base de données
Mettre à jour et optimiser la base de données
Assurer le suivi sur le logiciel
Relancer les clients
Prospecter et fidéliser, renseigner par téléphone
Gagner en efficacité avec les outils de l'entreprise



AGENT(E) D'ACCUEIL POLYVALENT



PUBLIC CIBLE ET PRÉREQUIS

Public: demandeurs d'emploi
Prérequis : Langue française



DÉLAIS D'ACCÈS

Délais d'inscription pour entrer en formation
De 2 jours à 31 jours

MÉTHODE ACTIVE DES APPRENTISSAGES

Une formation pratico-pratiques, pour être opérationnel sur le poste avec analyses réflexives
Une théorie qui va à l'essentiel pour un maximum de mises en application, et mise en situation



Visites de points d'accueil téléphoniques
Echanges avec des intervenants professionnels (CHOR)
Les maîtres mots sont l'interaction, la participation, la co-construction et la recherche

LES AVANTAGES DE LA FORMATION



300 h de formation en présentiel
Une formation opérationnelle
Une formatrice expérimentée
Un accueil pédagogique confortable en formation
Mise à disposition de PC
Mise en pratique sur les logiciels d'accueil et de gestion des appels entrants et sortants.

Intervenants extérieurs (professionnel du Centre hospitalier Ouest Réunion- CHOR)
Aide à la recherche de stages pour booster son employabilité

LIEU DE LA FORMATION



en salle de formation + sur sites de l'entreprise accueillantes

3, Rue des pêches cavales
97434 Saint-Gilles-les-Bains

ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Contactez Madame Reynaud, référente handicap de CONSEIL RÉUNION 974, pour un entretien afin de mettre en oeuvre des moyens logistiques, matériels, humains, pédagogiques, spécifiques et adaptés à votre situation

EVALUATIONS ET ATTESTATION DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES



Afin d'attester de l'acquisition de vos compétences des exercices, études de cas, mises en situation en lien avec l'activité sont réalisés tout au long de la formation.

Après réalisation d'un test d'évaluation, une attestation de compétences vous sera remise en fin de formation

CONTACTEZ-NOUS Nous sommes à votre disposition !



Barbara REYNAUD
Tél: 06 93 06 00 17
conseilreunion974@gmail.com

