

Hôtesse-standardiste, un métier de communication en première ligne



AS-29 2 Jours (14 Heures)

Description

Premier contact du visiteur ou du correspondant au téléphone, l'hôtesse-standardiste a un rôle de représentation de son entreprise. Ce métier nécessite la mise en œuvre de compétences clés : sens de l'organisation, esprit de service, aisance et rigueur dans le contact avec le public, réactivité face à l'imprévu... Quelle que soit votre expérience, cette formation est un moment privilégié pour professionnaliser votre pratique d'hôtesse-standardiste.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Toute personne assurant la double fonction d'hôtesse et de standardiste ou future hôtesse-standardiste.

Prérequis

Aucun.

Les objectifs de la formation

- Assurer pleinement sa double mission d'accueil téléphonique et de visu
- Accueillir avec professionnalisme
- Valoriser activement l'image de son entreprise
- Être plus à l'aise face aux situations délicates
- Optimiser l'organisation de son poste de travail

Programme de la formation

Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients

- Les nouvelles exigences des clients.
- Situer le rôle de l'hôtesse-standardiste et ses missions.
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives.
- Savoir se tenir informée.

Soigner l'image offerte au visiteur Réussir la première impression.

- Prendre en charge les visiteurs : les attitudes adaptées ; les mots justes pour chaque circonstance.
- Valoriser son capital image : son style ; son esthétique.
- Veiller à la qualité de son espace de réception.

Accueillir au téléphone en vraie professionnelle

- Annoncer et valoriser sa société.
- Identifier avec tact et précision.
- Utiliser les bons mots pour : mettre en attente ; reprendre l'appel ; transférer l'appel ; orienter.
- Prendre un message précis et adapté aux besoins.

Savoir gérer les situations délicates de l'accueil Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes.

- Cadrer dès le départ les situations délicates : l'usage de la fermeté ; l'usage de la rigueur à l'accueil.
- Traiter avec maîtrise les situations 'difficiles' : agressif, confus, bavard.