

**Tarifs 2010** (*)Inter-entreprise : **660.00 €**Intra-entreprise : **Sur devis**

(*) Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

2 jours, 14 heures

Public concerné :

Personnel de réception, en contact direct avec la clientèle.

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Prendre conscience de l'impact de l'accueil sur l'image et les résultats de l'entreprise.
- Adopter des comportements d'accueil qui permettront de satisfaire et de fidéliser la clientèle.
- Acquérir les bases d'une communication efficace en adéquation avec les attentes du client.

Programme

- L'accueil, les fondamentaux.
- Les bases de la communication dans une relation client.
- Les clefs d'un accueil réussi.
- L'accueil au téléphone