



L'Art de la Réception

Programme de Formation

Définition :

Avoir à la réception un véritable ambassadeur sympathique et professionnel est primordial pour la réputation de votre entreprise. Cette formation donne les clefs nécessaires pour accueillir et satisfaire vos visiteurs les plus exigeants.

Compétences opérationnelles :

- Connaître l'importance de la « première impression »
- Maîtriser les différentes étapes de la réception
- Montrer une image positive et accueillante
- Maîtriser le flux des visiteurs et des appels
- Utiliser un vocabulaire professionnel et adapté
- Garder la bonne distance
- Gérer les situations difficiles

Cibles :

- Réceptionnistes
- Standardiste
- Agent relation clients
- Front office
- Commerciaux

Formatrice :

Helga Biderbost
Formatrice FSEA
Coach en image diplômée IDRI, Paris

Durée :

1 journée
De 9h00 à 12h30 – 14h00 à 17h30

Nombre de participants :

4 minimums à 8 maximums

Afin d'assurer une qualité optimum de nos formations, nous plafonnons à 8 le nombre de participants.

Date :

Nous contacter

Piramedia Group SA

Genève : Av. Cardinal-Mermillod 42-44, 1227 Carouge
Fribourg : Ch. de la Redoute 9, 1752 Villars-sur-Glâne
T +41 22 304 74 74 • info@piramedia.ch • www.piramedia.ch

**Ressources à développer :**

- Connaître l'importance de la « première impression »
- Maîtriser les différentes étapes de la réception
- Donner une image positive et accueillante
- Gérer le flux des visiteurs et des appels
- Utiliser un vocabulaire professionnel et adapté
- Garder la bonne distance
- Gérer les situations difficiles

Méthode de travail :

- Exposés théoriques
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- Jeux de rôle
- Réflexion de groupe
- Exercices en sous-groupe et en binômes
- Questionnaires avec autocorrection
- Elaboration d'un plan d'action personnalisé

La formation comprend :

- Prise d'informations individuelles par questionnaire
- Un support pédagogique
- Une attestation de participation individuelle

Pré requis :

- Parler couramment le français
- Utiliser régulièrement le téléphone dans le cadre de son travail

Certification :

Attestation de formation

Lieu :

PIRAMEDIA GROUP SA - Salle Confluence
Av. Cardinal-Mermillod 36 -1227 Carouge
6^{ème} étage, à gauche en sortant de l'ascenseur.

Prix :

Chf 400.- par personne
Pour les groupes (nous contacter)

Piramedia Group SA

Genève : Av. Cardinal-Mermillod 42-44, 1227 Carouge
Fribourg : Ch. de la Redoute 9, 1752 Villars-sur-Glâne
T +41 22 304 74 74 • info@piramedia.ch • www.piramedia.ch