



Étiquette et protocole à l'accueil et au téléphone pour réceptionnistes et préposés à l'accueil

Durée : 1 journée

Le travail de réceptionniste ou de préposé à l'accueil en est un de la plus haute importance. C'est par l'intermédiaire de ces personnes que les gens qui vous visitent ou vous téléphonent se font une opinion de l'entreprise.

Clientèle visée : Réceptionnistes, secrétaires-réceptionnistes, préposés au service à la clientèle ou à l'accueil, toute personne ayant un contact direct avec la clientèle.

Étiquette au bureau

- Règles d'étiquette envers : clients, collègues, patrons, invités;
- Attitude et comportement;
- Les familiarités et confidentialité;
- Accueil des visiteurs;
- Image professionnelle : vêtements et accessoires;
- Gestes et langage positifs;
- Travailler en synergie avec l'équipe;
- Les courriels.

Protocole téléphonique

- La voix : volume, ton, débit;
- Évaluation et correction de la voix;
- Le langage gestuel;
- Accueil au téléphone;
- Les formules gagnantes;
- Vocabulaire efficace;
- Image positive au téléphone;
- L'art de traiter avec les personnes difficiles et les plaintes;
- Gestion de ses émotions.

Coût : 395 \$, plus taxes.

Dates :

4 mai 2010
28 septembre 2010
9 novembre 2010
7 décembre 2010

École internationale d'étiquette et de protocole, inc.

514 795-9775