

Mieux s'organiser dans les missions d'accueil

Initiation

Objectifs :	
Améliorer la qualité de son accueil grâce à une meilleure organisation (personnelle et de son poste de travail) en s'appuyant sur des outils efficaces et des supports d'information pertinents.	
PUBLIC	Toute personne en charge de l'accueil téléphonique et physique voulant améliorer son organisation
PRE REQUIS	Aucun
ORGANISATION	Durée : 12 Jours Matériel : Un support de cours + 1 PC Nombre de Stagiaires : Minimum : 1 personne et Maximum : 6 personnes
FORMATEUR	Formateur ayant une expérience confirmée de la pédagogie et spécialiste du développement personnel et du secrétariat.
PEDAGOGIE	Pré-évaluation des besoins. Entretiens individuels et/ou collectifs. Mise en situation Apports théoriques et exercices pratiques permettent d'approfondir les connaissances de base. Réalisation lorsque le temps le permet des créations de projets personnels. Evaluation de stage à chaud. Evaluation des acquis (QCM ou mise en situation ou exercice test d'application). Attestation de stage. Evaluation de stage à froid.
MODULE SUIVANT	
HANDICAP	En cas de situation de handicap, contactez-nous pour connaître l'accessibilité à la formation en fonction de nos partenaires handicaps

PROGRAMME

<p>Comprendre l'importance de l'organisation dans la fonction accueil</p> <p>Identifier ses missions Clarifier les exigences et contraintes du poste Rendre cohérentes organisation et qualité de l'accueil</p> <p>Mieux organiser le lieu d'accueil Poser un diagnostic sur son environnement d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> • lumière, couleur, mobilier, décoration • ergonomie du poste de travail • confidentialité • cohérence avec les attentes des visiteurs <p>Bâtir un plan d'amélioration Savoir l'argumenter et le mettre en œuvre</p> <p>S'informer et développer son réseau interne</p> <p>Comprendre et analyser les documents existants Aller chercher l'information Savoir qui fait quoi avec précision Se créer des outils adaptés</p>	<p>Outiller la fonction accueil et téléphone</p> <p>Répertorier les numéros de téléphone utiles Créer une base d'information en réponse aux "FAQ" (questions les plus fréquemment posées) Créer des procédures claires pour pallier ses absences Créer les supports adaptés pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • traiter courrier et fax • gérer les demandes de coursiers • tenir les plannings des salles <p>Transmettre et diffuser un message fiable</p> <p>Choisir le bon média de communication Poser les bonnes questions Sélectionner les informations pertinentes Créer les outils adaptés à la prise de message</p>
--	---