

Les rôles d'accueil et de commercial de l'assistant(e) d'agence

1 jour1
7 heures

Objectif professionnel : cette formation développe l'aptitude des participants à appréhender leurs missions lors de l'accueil physique et téléphonique auprès de différents interlocuteurs

Elle permet d'acquérir des méthodes et des outils pour la mise en œuvre d'actions commerciales et de fidélisation au quotidien.

Objectifs pédagogiques :

Conduire les missions de l'accueil physique et téléphonique	Adapter ses comportements, Postures et méthodes de travail en agence	Optimiser son rôle dans la relation commerciale	Fidéliser les différents interlocuteurs de son agence
--	---	--	--

Assistant(e) d'agence
Souhaitant optimiser sa relation commerciale avec les différents interlocuteurs de l'agence

Prérequis : Aucun

Groupe de 4 à 10 participants

1. Les principes fondamentaux de l'accueil

Qu'est-ce que l'accueil ?

L'importance de l'accueil physique : Impact d'image du premier contact.

La posture.

Les valeurs de l'agence.

2. Communication et accueil téléphonique

Les fondamentaux de la communication (verbal et non verbal).

Les règles d'or du téléphone

La reformulation pour un bon diagnostic

Le questionnement (les différents types de questions)

3. L'importance de son rôle dans la fidélisation des interlocuteurs de l'agence (clients, prospects, candidats, intérimaires)

Spécificités de la fonction et de ses responsabilités.

Valoriser l'image de son entreprise

Les prestations de l'agence

La connaissance des clients

L'expérience candidat

4. La fidélisation

Pourquoi la fidélisation ?

La satisfaction des utilisateurs.

Les techniques de fidélisation

La fidélisation par le suivi des missions

Modalités pédagogiques :

Évaluation des acquis, remise d'un support détaillé pour suivre et conforter ses acquis dans la durée, études de cas pratiques, mises en situations, remise d'une attestation de formation à la fin de la formation

Profil des formateurs consultable sur www.managir.com

Horaires habituels de formation 9h30 – 17h30

Evaluation des compétences en début et en fin de formation. Mesure de satisfaction en fin de session.

Mesure de satisfaction du donneur d'ordre à ± 8 jours, évaluation par « Avis Vérifiés » à ± 1 mois, mesure de satisfaction et d'impact à ± 3 mois. Possibilité de questionnement complémentaire par mail pendant 30 jours.

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS
01 45 23 22 22 ou ggury@managir.com

Réf. 414.001
Version 100821