

Optimiser l'accueil physique et téléphonique

Objectifs

- Définir les outils nécessaires à l'exécution d'une tâche.
- Annoncer et valoriser le service.
- Organiser l'espace de travail.
- Gérer la mise en attente.
- Orienter, transférer un appel.
- Identifier précisément la demande.

Connaissances préalables

1 → des connaissances de base dans la matière sont recommandées.

Cours conseillé.s au préalable :

Accueil physique et téléphonique : posture et communication.

Volume horaire

20 heures.

Type de cours

Cours dispensés en journée.

Agrément

Formation agréée de base, nécessitant la réussite de l'examen.

