



PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Référence et Intitulé : CV166-1 - L'accueil physique, téléphonique et digital du client

Durée : 7h00

Type : Classe Virtuelle

Public

Toute personne en contact avec le public

Objectifs pédagogiques

- S'approprier les techniques essentielles d'accueil, gagner en aisance relationnelle et valoriser l'image de son cabinet.

Pré-requis

Etre un professionnel de l'immobilier

Programme

- 1 - Pratiquer un accueil physique performant
 - Connaître les règles de l'accueil et le rôle des accueillants
 - Se présenter avec brio
 - Valoriser son interlocuteur
 - Acquérir le sens du service pour mieux prendre en charge le client
 - Faire patienter, orienter un visiteur avec professionnalisme
 - Gérer l'information : être bien informé pour renseigner le public
 - Savoir reformuler une demande, un souhait...
 - Rassurer son interlocuteur
 - Utiliser un discours structuré de l'accueil à la prise de congés
- 2 - Accueillir au téléphone
 - Valoriser son entreprise
 - Mettre en attente un appel, transférer, prendre un message
 - Renseigner et orienter
 - Connaître les formules à utiliser et celles à éviter
 - Concilier l'accueil, le standard et éventuellement l'activité administrative



Document établi via
la Plateforme F Immobilier
www.plateformef.com

Editeur accrédité : **Meelk**
40 Rue du Louvre - 75001 Paris
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €
APE : 6201Z
TVA Intra. : FR 24 844282863
ICS : FR63ZZZ85B0FE



PROGRAMME DE FORMATION

- Gérer les priorités entre accueil physique et téléphone
- 3 - Gérer les situations délicates
- Comprendre son mode de fonctionnement et celui du client en situation de confrontation
 - Réagir de façon positive en répondant aux attentes de la personne
 - Cadrer les mécontents, canaliser les « bavards »

Moyens pédagogiques

Séance de formation en classe virtuelle.

Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.unplus.fr

Moyens d'évaluation

Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la classe virtuelle directement via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.unplus.fr

Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %.

Coordonnées pour support :

- e-mail : contact@unplus.fr

Matériel nécessaire

Ordinateur ou tablette avec connexion internet.

Navigateur préconisé : Chrome.



Document établi via
la Plateforme F Immobilier
www.plateformef.com

Editeur accrédité : **Meelk**
40 Rue du Louvre - 75001 Paris
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €
APE : 6201Z
TVA Intra. : FR 24 844282863
ICS : FR63ZZZ85B0FE