

ACCUEIL ET SECURITE CLIENT

Objectifs opérationnels :

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître et comprendre l'importance de l'accueil dans le cadre de l'interaction avec les clients
- Appliquer les techniques appropriées pour gérer l'accueil physique et téléphonique des clients
- Analyser les différents types de clients et ajuster l'accueil en fonction de leurs besoins spécifiques
- Évaluer l'impact de l'accueil sur l'image de l'entreprise et proposer des améliorations.

Public : Tout professionnel de l'accueil souhaitant améliorer sa communication

Prérequis : Savoir lire, écrire

Lieu : Rungis/Paris

Durée : 14 heures, soit 2 jours

Accessibilité des publics en situation d'handicap : Peut être accompagné, aidé par un Partenaire CAP EMPLOI, ou association qui prendra en compte les contraintes liées au poste de travail et à la formation

Moyens et Méthodes pédagogiques : En présentiel, à distance, Rétroprojecteur, matériel de démonstration, méthodes active et interactive, prise de notes, jeux de rôle, cas pratique, support de cours

Formateurs : Importante connaissance théorique et compétence pratique dans les domaines relevant des modules de la formation

CONTENU DE LA FORMATION :

Module 1 : Règles de sécurité pour les visiteurs

- Principes de sécurité pour les visiteurs
- Gestion des accès et des autorisations
- Conformité aux protocoles de sécurité spécifiques à l'entreprise

Module 2 : Gestion des alertes et des situations d'urgence

- Gestion des alertes de sécurité
- Comportement face à une situation d'urgence

Module 3 : Connaissance des équipements de sécurité (portiques, alarmes, etc.)

- Présentation des équipements de sécurité courants

Module 4 : Accueil des visiteurs en toute sécurité tout en maintenant une attitude professionnelle

- Communication claire et rassurante
- Gestion des visiteurs en situation de stress

Evaluation : Mesurer le degré de satisfaction et l'intérêt des participants et leur capacité à mettre en place le savoir et le savoir-faire acquis via des évaluations formatives (QCM, QUIZZ, Mises en situation ...).
Une attestation de formation est délivrée en fin de parcours.