

Hôtesse-Standardiste

Lien : https://innov-maroc.com/formation/hotesse-standardiste

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA31

CATÉGORIE
Efficacité Professionnelle et Gestion du Quotidien

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Acquérir davantage d’aisance dans la pratique de la fonction d’accueil physique et téléphonique
- Assurer un accueil de qualité
- Etre plus à l'aise face aux situations délicates
- Optimiser l'organisation de son poste de travail

POUR QUI ?

- Toute personne assurant la double fonction d'hôtesse et de standardiste



Programme détaillé

1 / Se situer dans la fonction d’accueil

- Les nouvelles exigences des clients
- Le rôle du personnel d’accueil et ses missions
- Les aptitudes personnelles
- Les enjeux de l’accueil
- La notion de service
- L’accueil, vecteur d’image de l’entreprise

2 / Participer au développement de l’image de l’entreprise

- Réussir la première impression
- Prendre en charge les visiteurs :
- les attitudes adaptées
- les mots justes pour chaque circonstance
- Veiller à la qualité de son espace de réception

3 / Valoriser sa présentation physique en concordance avec son entreprise

- Placer sa voix, vecteur de qualité d'image
- Valoriser son "capital image" :
- son style
- son esthétique

INNOV MAROC

4 / Etre à l’écoute du client : la mission prioritaire

- Comprendre les besoins et les attentes des clients
- Annoncer et valoriser sa société
- Identifier avec tact et précision
- Utiliser les bons mots pour :
- mettre en attente
- reprendre l'appel
- transférer l'appel
- orienter
- Prendre un message précis et adapté aux besoins

5 / S'affirmer dans des situations tendues

- Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes
- Cadrer dès le départ les situations délicates :
- l'usage de la fermeté
- l'usage de la rigueur à l'accueil
- Réagir face aux bavards, aux mécontents, aux agressifs
- Dire "non" tout en préservant une bonne relation avec son correspondant

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

03 au 04 Déc. 2026	Distanciel
16 au 17 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 16 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC