

Objectif professionnel : Cette formation vise à renforcer les compétences des participant(e)s dans l'exécution efficace de leurs missions d'accueil physique et téléphonique auprès d'une diversité d'interlocuteurs

Elle permet d'acquérir des méthodes et des outils pour une gestion efficace de son accueil en agence d'emploi.

Objectifs pédagogiques :

collaborateur en charge des RH, du recrutement, du développement ou de la communication

Identifier les enjeux de l'accueil

Adapter sa communication

Adopter une posture commerciale

Fidéliser les interlocuteurs de son agence

Prérequis : Expérience RH, recrutement ou communication en agence d'emploi.

1. Identifier les enjeux de l'accueil

Définir l'accueil : comprendre les bases et l'importance de l'accueil

Impact du premier contact : maximiser l'impact positif de l'accueil physique sur l'image de l'agence

Adopter une posture professionnelle :

Techniques pour une posture accueillante et professionnelle

Incarner les valeurs de l'agence

Modalités pédagogiques : Discussion guidée pour explorer les divers aspects de l'accueil, partage d'expériences...

2. Adapter sa communication et son accueil au quotidien

Maîtriser les fondamentaux de la

communication verbale et non verbale

Appliquer les règles d'or du téléphone pour assurer un accueil performant

Pratiquer une reformulation efficace pour une meilleure compréhension

Utiliser le questionnement pour identifier les besoins de ses interlocuteurs

Modalités pédagogiques :

Exercices de Communication : Entraînements sur la communication verbale et non verbale adaptée à l'accueil

3. Optimiser son rôle dans son accueil au quotidien

Spécificités de la fonction et de ses responsabilités

Présenter les prestations de l'agence :

Démontrer une connaissance approfondie des services proposés par l'agence

Développer une connaissance client

approfondie : évaluer les besoins des clients et des intérimaires

Modalités pédagogiques : Jeu de Rôles : Interprétation de rôles pour développer les compétences dans des contextes variés.

Feedback personnalisé

4. Fidéliser les différents interlocuteurs de son agence

Optimiser l'Expérience Candidat

Renforcer la relation candidat-agence

Intégrer la qualité de service dans la fidélisation

Développer des stratégies pour améliorer

chaque point de contact avec les clients, de la prise de contact initiale à la gestion des relations à long terme

Modalités pédagogiques : Études de Cas :

Analyse et résolution de situations

complexes rencontrées lors de l'accueil

Groupe de 4 à 10 participants

Profil des formateurs consultable sur www.managir.com

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 questionnaire complémentaire par mail pendant 30 jours.

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS

01 45 23 22 22 ou ggury@managir.com

Réf. 312-026
Version CB 0824