

Ref. VAC21

L'accueil téléphonique au standard

OBJECTIFS

- ▶ Permettre aux ouvriers(ères) d'ESAT/EA exerçant la fonction de standardiste, de développer leurs compétences dans l'accueil téléphonique (plus grande aisance et efficacité dans les échanges).
- ▶ Les aider à mieux comprendre ce qu'implique ce poste, véritable rôle de représentation de l'entreprise.

PROGRAMME

- ▶ Connaître son établissement
 - organigramme
 - les différents services, postes, sites
 - les différents métiers, lieux d'affectation
 - l'environnement (localisation géographique, adresse des différents sites)
- ▶ La fonction de standardiste et ses différents rôles
 - rôles d'accueil, d'écoute, de transmission
 - rôles d'information, d'orientation, de représentation
- ▶ Les qualités essentielles à l'exercice de cette fonction
 - être très attentif, à l'écoute
 - être poli, respectueux
 - être précis, concis
 - savoir renseigner, orienter...
- ▶ La communication
 - le langage oral
 - . savoir utiliser le mot juste pour être bien compris
 - . savoir retransmettre l'information par écrit
 - . apprendre à formuler un message écrit
 - les outils à disposition : organiser son poste de travail
 - . papiers/crayons
 - . éphéméride/calendrier
 - . planning des réunions
 - . liste des numéros de téléphone
 - . annuaire
 - . livret d'accueil
 - . plan...
 - exercices et mises en situation (film).



Méthode pédagogique : Recueil des attentes. Etudes de cas, apports théoriques, méthodologiques, mises en situation, jeux de rôles
Remise d'un support écrit. Evaluation des acquis en début et fin de stage.

Personnes concernées / Prérequis : Ouvriers d'ESAT/EA

Animation : Intervenant éducatif

Nombre de participants : 6 personnes maxi

DPC : nous consulter

Durée : 3 jours, soit 21 heures

INTRA

Ce stage peut être organisé
dans votre établissement
avec un tarif groupe.



GERFI+ S.A.S. au capital de 250 000€
SIRET 393 456 892 00024 - Code NAF 8559A - RCS La Rochelle



