



# FORMATION LINE LAVOIE

SAVOIR | SAVOIR-VIVRE | SAVOIR-FAIRE

Formatrice accréditée de l'École internationale d'étiquette et de protocole. | Formation en PNL et en Synergologie.  
Formation admissible à la loi 90 (Loi sur les compétences)

## Sommaire

Le travail de réceptionniste ou de préposé à l'accueil en est un de la plus haute importance. C'est par l'intermédiaire de ces personnes que les gens qui vous visitent ou vous téléphonent se font une opinion sur l'entreprise. Ces employés sont des ambassadeurs de l'image de marque de l'entreprise, de la première impression. Trop souvent, on l'oublie et on néglige cet aspect de la formation. Il est indispensable de donner un service de qualité supérieure en apprenant les techniques modernes de l'étiquette et du protocole téléphonique.

## Programme

- L'étiquette au bureau
- Les règles d'étiquette envers la direction, les collègues, la clientèle, les personnes invitées
- L'attitude et le comportement
- Les familiarités et la confidentialité
- L'accueil des visiteurs
- L'utilisation du courriel

## Protocole téléphonique

- La voix : volume, débit, ton
- L'accueil téléphonique
- La relation positive
- Le vocabulaire efficace
- La gestion des personnes difficiles

## À la fin de la formation, les participants seront en mesure ...

- De déceler les éléments composant un service impeccable à l'accueil et au téléphone.
- De connaître l'approche dans toutes sortes de situations aussi bien avec les gens de l'interne que les appelants ou les visiteurs.
- De choisir les mots appropriés et décoder les messages que les gens nous envoient.
- D'appliquer ces nouvelles techniques immédiatement.
- De bâtir un plan d'action pour améliorer leur participation à l'image de l'entreprise.

# Étiquette et protocole à l'accueil physique et téléphonique

## Clientèle visée :

Réceptionnistes, préposés à l'accueil, secrétaires, Service à la clientèle, centre d'appels

*Cette formation est maintenant  
disponible dans votre région  
et peut aussi être donnée  
dans votre entreprise.*

Date :

Endroit :

Durée :

Coût :

## Démarquez-vous en affaires!

Pour information et inscription : [www.linelavoie.ca](http://www.linelavoie.ca) | Tél. : 418 545-7337 | [info@linelavoie.ca](mailto:info@linelavoie.ca)