



FORMATION CONTINUE



VALORISER L'IMAGE DE MARQUE À TRAVERS L'ACCUEIL

L'accueil constitue une vitrine de l'entreprise, reflétant ses valeurs et son identité. En incarnant l'image de marque à travers chaque interaction, vous contribuez à renforcer la réputation de votre organisation. Cette formation explore les techniques pour aligner vos pratiques d'accueil avec les objectifs stratégiques de l'entreprise, afin de garantir une cohérence parfaite.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre l'importance de l'accueil pour l'image de l'entreprise et adopter une attitude cohérente avec l'image de marque
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Adopter une posture et une communication en accord avec l'image de marque, Savoir incarner les valeurs et l'identité de l'entreprise, Offrir un accueil de qualité qui renforce la notoriété et la réputation de l'organisation
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €



Compétences développées

- Garantir une cohérence entre l'accueil et l'image de marque
- Techniques de communication alignées avec l'identité de marque
- Offrir une expérience fluide et positive
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.

Votre Contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre l'impact de l'accueil sur l'image de marque

- Le rôle stratégique de l'accueil dans la perception de l'entreprise.
- Identifier les valeurs et l'identité de l'entreprise pour les incarner dans l'accueil.
- L'importance de la cohérence entre posture, discours et environnement.

2- Techniques de communication et posture professionnelle

- Utiliser un langage et un ton adaptés à l'image de marque.
- L'impact du langage corporel sur la perception de l'accueil.
- Créer une expérience client alignée avec l'identité de l'entreprise.

3- Personnalisation de l'accueil et gestion des situations complexes

- Adapter son discours et sa posture aux différents profils de visiteurs.
- Gérer les objections et demandes spécifiques tout en valorisant l'entreprise.
- Savoir désamorcer les tensions sans nuire à l'image de marque

4- Mises en situation et analyse des pratiques

- Jeux de rôle sur l'accueil et la gestion des interactions sensibles.
- Simulations d'accueil en lien avec les valeurs de l'entreprise.
- Débriefing et axes d'amélioration pour optimiser son impact