



agence
SCFR

partenaire de vos ambitions

S'exprimer avec efficacité et développer son aisance dans sa fonction d'accueil

Itinéraires :

× Apprendre à mieux communiquer au sein de son environnement de travail :

- Le verbal et le non verbal,
- L'écoute active,
- Le questionnement,
- La gestion des appels téléphoniques : présentation.

× S'exprimer avec efficacité :

- Pourquoi est-ce important ?
- 14 conseils concrets,
- Action : tableau récapitulatif.

× Gérer son comportement professionnel :

- Le sourire pour partir gagnant,
- La phrase d'introduction,
- L'attitude gagnante.

× Le traitement des réclamations :

- Une chance de nous améliorer,
- Comment traiter les réclamations,
- Le meilleur chemin.



Siège Social :
3, Rue Emile Beley
25460 ETUPES

Tel / Fax : ++33 3 81 94 61 32

SARL capital 7623 € RCS Montbéliard 424 462 430 000 10 APE 741G TVA: FR14 424462430

N° Agrément pour la Formation professionnelle :43 25 01953 25