



# PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Référence et Intitulé : CV166-1 - L'accueil physique, téléphonique et digital du client

Durée : 7h00

Type : Classe Virtuelle

## Public

Toute personne en contact avec le public

## Objectifs pédagogiques

- S'approprier les techniques essentielles d'accueil, gagner en aisance relationnelle et valoriser l'image de son cabinet.

## Pré-requis

Etre un professionnel de l'immobilier

## Programme

- 1 - Pratiquer un accueil physique performant
  - Connaître les règles de l'accueil et le rôle des accueillants
  - Se présenter avec brio
  - Valoriser son interlocuteur
  - Acquérir le sens du service pour mieux prendre en charge le client
  - Faire patienter, orienter un visiteur avec professionnalisme
  - Gérer l'information : être bien informé pour renseigner le public
  - Savoir reformuler une demande, un souhait...
  - Rassurer son interlocuteur
  - Utiliser un discours structuré de l'accueil à la prise de congés
- 2 - Accueillir au téléphone
  - Valoriser son entreprise
  - Mettre en attente un appel, transférer, prendre un message
  - Renseigner et orienter
  - Connaître les formules à utiliser et celles à éviter
  - Concilier l'accueil, le standard et éventuellement l'activité administrative



Document établi via  
la Plateforme F Immobilier  
[www.plateformef.com](http://www.plateformef.com)

Editeur accrédité : Meelk  
40 Rue du Louvre - 75001 Paris  
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €  
APE : 6201Z  
TVA Intra. : FR 24 844282863  
ICS : FR63ZZZ85B0FE



# PROGRAMME DE FORMATION

- Gérer les priorités entre accueil physique et téléphone
- 3 - Gérer les situations délicates
- Comprendre son mode de fonctionnement et celui du client en situation de confrontation
  - Réagir de façon positive en répondant aux attentes de la personne
  - Cadrer les mécontents, canaliser les « bavards »

## Moyens pédagogiques

Séance de formation en classe virtuelle.

Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur [www.unplus.fr](http://www.unplus.fr)

## Moyens d'évaluation

Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la classe virtuelle directement via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur [www.unplus.fr](http://www.unplus.fr)

Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %.

Coordonnées pour support :

- e-mail : [contact@unplus.fr](mailto:contact@unplus.fr)

## Matériel nécessaire

Ordinateur ou tablette avec connexion internet.

Navigateur préconisé : Chrome.

