

Maitriser les appels téléphoniques en réception d'hôtel

“Comment gérer de manière efficace et professionnelle les appels pour gagner du temps et offrir une expérience client de qualité”



Objectifs

- Développer une méthodologie pour gérer avec professionnalisme les appels téléphoniques
- Adopter un vocabulaire professionnel
- S'initier à l'écoute active



Public concerné

Réceptionniste hôtel



Pré requis

Aucun



Durée

1 heure



Support & matériel

Un ordinateur
ou une tablette
ou un mobile



Méthodologie

Supports vidéos, audios, texte interactif
Check point , Documents à télécharger



Evaluation

- Capsule d'évaluation des acquis
- Mise en situation à travers une expérience conversationnelle

Parcours pédagogique



Les bases de l'accueil téléphonique

Adopter un langage professionnel

Développer un langage positif et identifier les habitudes de langage à proscrire

Gérer les priorités



Le savoir être au téléphone



Méthodologie pour mener un échange téléphonique



Les spécificités des appels internes

Besoin d'en
discuter
avec notre
équipe?



Contactez nous!

0650861394

bonjour@makemeglow.fr