

CONTACT AVEC LE MONDE EXTÉRIEUR

First Line

Apprenez à organiser votre première ligne avec le monde extérieur.

Les collaborateurs first line sont les antennes de votre entreprise ; ils sont souvent le premier point de contact. Quand quelque chose se passe, ces personnes seront (souvent) les premières à le savoir. Au cours de cette formation interactive vous apprendrez les bons **réflexes** et **procédures** pour votre service de première ligne dans des situations sensibles comme :

- Plaintes de consommateurs
- Situations difficiles avec les clients
- Questions des journalistes
- Visiteurs agressifs
- Personnes suspectes
- Une lettre piégée

Objectifs

- Sensibiliser au rôle de la première ligne dans la détection des incidents.
- Apprendre les bons réflexes dans de nombreuses situations sensibles.
- Demander les informations nécessaires et remonter les informations en interne.

Programme

- Traitement individuel de la théorie via une plateforme numérique (20 min.)
- Coaching téléphonique individuel avec jeux de rôles (30 min.)
- Tests numériques (10 min.)
- Rapport

Groupe cible

Les collaborateurs qui sont les premiers à avoir un contact direct avec le monde extérieur : par téléphone (accueil, secrétariat...), via internet (email, réseaux sociaux...) ou en direct (accueil, sécurité...).

Pratique



Maximum 8 participants



1 heure par participant



Par téléphone et en numérique