



# L'efficacité au téléphone

## Carte de visite de l'établissement

<b>Animateur</b>	Jacques Hodot, formateur, Pully.
<b>Participants</b>	Restaurateurs, hôteliers, cadres, collaborateurs, apprentis.
<b>Objectifs</b>	<i>A la fin de la journée, le participant sera à même de :</i> Reconnaître l'importance de l'entretien téléphonique. Créer un bon climat de discussion. Dialoguer avec plaisir et professionnalisme.
<b>Thèmes Contenu</b>	L'attitude positive. Les règles de base. Les attentes des clients. Les standards. L'annonce. L'écoute. Le parler juste. Les situations critiques. Les listes de contrôle.
<b>Méthodes</b>	Exposés, démonstrations, exercices pratiques, échange d'expériences.

<b>Dates</b>	31 mai 2010	13 décembre 2010
<b>Lieu</b>	Pully	Pully
<b>Durée</b>	1 jour	

<b>Prix</b>	Fr. 320.- par personne Fr. 240.- membre <b>GASTRO SUISSE</b> / hotelleriesuisse / Hotel & Gastro Union	
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

