

# “ Accueil physique et téléphonique ”

## L'image qualité de votre entreprise

### PROGRAMME

#### L'accueil Physique (direct)

- Déterminer les objectifs et les critères d'un accueil réussi
- Identifier les compétences indispensables à l'accueil : savoir, savoir-faire et savoir-être
- Connaître son environnement et sa structure de travail : s'informer pour mieux informer
- Analyser son attitude et son comportement en situation d'accueil, apporter les corrections et réajustements nécessaires
- Mettre en confiance et favoriser l'expression du demandeur
- Améliorer sa communication verbale (techniques de communication) et non-verbale (gestuelle, attitude, sourire)
- Prendre des notes, synthétiser une demande par écrit pour transmettre un message

#### L'accueil téléphonique

- Les savoir-faire élémentaires : Décrocher, Se présenter, Intercepter un appel, Accueillir un interlocuteur
- Réussir l'accueil téléphonique : savoir s'exprimer, utiliser un langage clair et concis, les bonnes formules au téléphone
- Promouvoir l'image professionnelle et l'efficacité de son service d'accueil
- Se rendre disponible, inviter son interlocuteur à s'exprimer, écouter avec attention, clarifier la demande, reformulation simple, reformulation positive
- Savoir identifier rapidement son interlocuteur
- Mettre en attente : faire patienter
- Les règles de courtoisies intra-entreprises
- Transférer les appels
- Gérer le double appel
- Orienter un appel et parfois le réorienter
- Filtrer les appels avec diplomatie mais fermeté
- Noter et transmettre un message en s'assurant de sa bonne transmission
- Conclure et prendre congés



#### Public concerné

*Toute personne amenée à accueillir en direct ou au téléphone un public ou une clientèle : standardistes, hôtesses et responsables d'accueil, secrétaires, assistantes...*

*Cette formation ne nécessite pas de prérequis*

#### Objectifs

*Donner une image professionnelle, valorisée de sa structure et améliorer la qualité de ses prestations et services d'accueil.*

*S'adapter aux différentes situations d'accueil, aux différents types de public et gérer les contacts difficiles.*

**Durée** : 16 heures réparties sur **2 jours consécutifs** en présentiel (déjeuners inclus)

**Coût net** : 890 €/pers pour 2 jours



Organisme de formation  
Tél 06 09 13 57 95

Mail [contact@forma2.eu](mailto:contact@forma2.eu)

#### **Les moyens pédagogiques :**

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

#### **L'évaluation des acquis :**

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

#### **La sanction de la formation :**

- Attestation de fin de formation

#### **Les + pédagogiques:**

“ Les participants sont avant tout **acteurs** de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de **construire** un projet individuel à l'issue de la formation.”

“ Une pédagogie essentiellement **active** et **participative** où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.”

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l'acquisition de **nouvelles visions** et de **nouvelles pratiques** en entreprise.”

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap.

Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : [ONISEP](#), [AGEFIPH](#) et [FIPHP](#)

### **Gérer les situations et les comportements difficiles**

- Savoir concilier l'accueil direct et la réception téléphonique, traiter simultanément les appels et les visiteurs
- Savoir utiliser des expressions et des mots positifs dans la gestion des difficultés
- L'affirmation de soi pour donner confiance à l'autre
- Valoriser, rassurer son interlocuteur, donner confiance à un timide...
- Manier le questionnement pour faciliter l'expression de son interlocuteur et mettre en confiance : poser les bonnes questions (questions ouvertes et questions fermées)
- Les réflexes de la prise en charge
- Communiquer à son interlocuteur le sentiment qu'il est compris : reformuler la demande
- Gérer les mécontents et les agressifs, la violence verbale, le mécontentement, l'impatience...
- Savoir désamorcer une tension
- Canaliser un interlocuteur bavard ou insistant et savoir prendre congé avec tact
- Déjouer les manœuvres d'intimidation
- Faire face aux incivilités et calmer une personne en colère
- Négocier et résoudre positivement un conflit
- Donner une réponse (solution immédiate ou solution différée)

[www.forma2.eu](http://www.forma2.eu)

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise