



#### L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE PREMIÈRE IMAGE DE L'ENTREPRISE

A partir de 750€ nets de taxes.

100% présentiel  
**Mix Learning**

**Public visé** : Tout salarié amené à recevoir des personnes en entreprise

**Prérequis** : Sans niveau spécifique

**Accessibilité aux personnes handicapées**  
Contactez-nous pour une étude de vos besoins.

### Prochaines sessions

#### AULNOY-LEZ-VALENCIENNES

SESSION 1 : du 04 mars au 05 mars 2025

#### BEAUVAIS

SESSION 1 : du 19 juin au 20 juin 2025

#### DUNKERQUE

SESSION 1 : du 03/10/2024 au 04/10/2024

SESSION 2 : du 06 octobre au 07 octobre 2025

#### LAON

SESSION 1 : 18 et 19 novembre

SESSION 2 : du 18 novembre au 19 novembre 2025

#### LENS

SESSION 1 : 23 & 24 septembre 2024

SESSION 2 : du 24 septembre au 25 septembre 2025

#### ROUBAIX

SESSION 1 : du 18 mars au 19 mars 2025

#### SAINT-OMER

SESSION 1 : du 22 mai au 23 mai 2025

98%

DE TAUX DE  
SATISFACTION

60

ANNÉES D'EXISTENCE  
ET D'EXPÉRIENCE

450

FORMATIONS  
DISPONIBLES

### Objectifs

- Prendre la mesure de son rôle, des clients et de ses responsabilités dans l'accueil
- Assurer une qualité d'accueil harmonieuse et durable au sein de chaque équipe
- Utiliser les techniques et comportements nécessaires à un accueil physique et téléphonique de qualité
- Adapter son comportement aux différentes situations d'accueil dont les situations délicates

### Les + de la formation

- Formation pratique avec mises en situation professionnelle
- Pistes opérationnelles pour oser de nouvelles techniques d'accueil et gérer les situations de conflit

Retrouvez toutes nos formations sur :

[laho-formation.fr](http://laho-formation.fr)

Document généré le 08/2024

BESOIN D'ÊTRE CONTACTÉ(E) POUR PLUS D'INFORMATIONS OU POUR UN DEVIS ?  
APPELEZ NOTRE CONSEILLER pour un premier entretien GRATUIT et SANS ENGAGEMENT.

 **N° Vert 0 805 384 384** [formationcontinue@laho-formation.fr](mailto:formationcontinue@laho-formation.fr)





## L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE PREMIÈRE IMAGE DE L'ENTREPRISE

### Contenu de la formation

Découpage par demi-journée :

#### 1. Les techniques et comportements de l'accueil physique

Ma vision de l'accueil

- Définition et sens de l'accueil partagés par tous

La maîtrise de la relation

- La prise de contact et l'impact des premières secondes avec l'identification
- L'écoute active avec les signes d'écoute
- Le questionnement et la reformulation : les différents types de questionnement et ses dangers

#### 2. Les techniques et comportements de l'accueil physique (suite)

- La réponse accompagnée d'un service optimal en s'assurant de sa bonne compréhension
- La synthèse permettant de conclure en "douceur"
- La prise de congé personnalisée
- Le verbal et le non verbal
- Gérer les situations délicates





## L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE PREMIÈRE IMAGE DE L'ENTREPRISE

### Contenu de la formation

#### 3. Les techniques et comportement de l'accueil téléphonique

- Les critères de qualité d'un entretien téléphonique
- La rapidité du décrochage
- L'identification de l'entreprise
- Le sourire
- La qualité de l'écoute de l'interlocuteur

#### 4. Les techniques et comportement de l'accueil téléphonique (suite)

- La maîtrise de l'appel grâce au plan d'entretien
- La personnalisation de la communication
- Les formulations adaptées

Le traitement ou l'orientation d'un appel

- Savoir prendre un message Faire patienter
- Transférer un appel orienter vers la personne demandée





## L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE PREMIÈRE IMAGE DE L'ENTREPRISE

### Modalités, méthodes et outils pédagogiques

Mise en situation Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

### Résultats attendus

- Prendre en charge un client avec une qualité de service irréprochable
- Véhiculer une image positive de son service et/ou de son entreprise en développant un sens du client positif
- Traiter n'importe quelles situations d'accueil physique et téléphonique
- Fidéliser le client

### Modalités d'évaluation

Processus d'évaluation des acquis tout au long de la formation Evaluation de fin de formation individuelle par le formateur

### Modalités de financements

Cap Emploi, Entreprise, Opérateurs de Compétences (OPCO), Particulier, Pôle Emploi

### Intervenants

- Une équipe de consultants formateurs experts dans le domaine

### Modalités et délai d'accès

- Dans le cadre de la certification une expérience minimale de 6 mois dans la relation client au cours des 2 dernières années est requise

