

**FORMATION INTER-ENTREPRISES \*****2 jours**

# L'accueil physique et téléphonique

**Première image de l'entreprise****à partir de 780 € net de taxe par participant****OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- 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

**PUBLIC VISÉ**

Tout public

**AIDES AU FINANCEMENT \*\***

Cap Emploi  
Opérateurs de Compétences (OPCO)  
France Travail  
Entreprise

*\*\* sous conditions***MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

100% Présentiel  
Mix-Learning

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

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

**MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ACCÈS**

Bulletin d'inscription

**ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP**

Contactez-nous

*\* Toutes nos formations sont possibles en INTRA-ENTREPRISE (devis sur demande).*

**PROGRAMME 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

**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

**CETTE FORMATION EST PROPOSÉE DANS NOS CENTRES DE :****AULNOY-LEZ-VALENCIENNES**

Session 1 : 8 et 9 juin 2026

**LENS**

Session 1 : 14 et 15 septembre 2026

**ROUBAIX**

Session 1 : 16 et 17 novembre 2026

