Laho
TERRE DE FORMATIONS
CCI HAUTS-DE-FRANCE

COMMERCE, ACHATS ET MARKETING

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

PRÉ-REQUIS

Sans niveau spécifique

AIDES AU FINANCEMENT **

Cap Emploi
Opérateurs de Compétences (OPCO)
France Travail
Entreprise

*** sous conditions*

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

100 % présentiel
Mix-learning

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

MODALITÉS D'ACCÈS

Bulletin d'inscription

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

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

98%
Taux de satisfaction en 2025

Document généré le 01/11/2026

Retrouvez toutes les informations sur
laho-formation.fr
N° Vert 0 805 384 384

FORMATION INTER-ENTREPRISES *

L'accueil physique et téléphonique

Première image de l'entreprise

2 jours

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