

## L'accueil téléphonique et physique

### Durée de la formation :

2 jours (14h)

### Horaires de formation :

08h45 - 12h30 / 13h45 – 17h00

### Prérequis :

Il n'y a pas de prérequis pour cette formation.

### Public concerné :

Toute personne en contact avec le public ou les clients

### Objectifs :

- Déployer un accueil professionnel
- Renforcer son aisance face aux situations délicates
- Réduire son stress

### Module 1 : Identifier les enjeux de l'accueil

Les exigences des clients en matière d'accueil et de qualité de service

Situer son rôle et ses missions, savoir se tenir informé

### Module 2 : L'accueil physique : soigner l'image offerte au visiteur

Comprendre les mécanismes psychologiques liés à l'accueil

Réussir le premier contact : comprendre les impacts respectifs du langage verbal et du langage corporel

Les fondamentaux de la communication à injecter dans sa pratique d'accueil

Diagnostiquer son « capital image » : les 3 images

Connaître les règles d'or pour travailler son style

Veiller à véhiculer l'image de l'entreprise

Pratiquer l'écoute active

Se montrer disponible

Adapter son propos et son comportement aux différentes situations

### Module 3 : Accueillir au téléphone en vrai professionnel

Annoncer et valoriser sa société

Identifier avec tact et précision son interlocuteur

Utiliser les bons mots pour mettre en attente, transférer l'appel, orienter

Prendre un message précis et adapté aux besoins des destinataires

Savoir filtrer les appels, savoir faire barrage

Gérer le rappel d'un interlocuteur

### Module 4 : Savoir gérer les situations délicates de l'accueil physique et téléphonique

Gérer les priorités, savoir faire patienter son interlocuteur, mettre en attente une ligne

Cadrer, dès le départ, les situations « délicates » : l'usage de la fermeté, de la rigueur à l'accueil

Savoir traiter les situations « difficiles » en canalisant son émotion.

### Pour vous inscrire

Tel : 04 78 14 19 19

Email : [amra.info@atoutmajeur-ra.com](mailto:amra.info@atoutmajeur-ra.com)

Renseignement et planning des formations :

[www.atoutmajeur.com](http://www.atoutmajeur.com)

## L'accueil téléphonique et physique

*Méthodes et techniques pédagogiques*

*Apports théoriques, tests et exercices individuels et collectifs.*

*Chaque participant formalisera son plan d'actions et de progression.*

Pour vous inscrire

Tel : 04 78 14 19 19

Email : [amra.info@atoutmajeur-ra.com](mailto:amra.info@atoutmajeur-ra.com)

Renseignement et planning des formations :

[www.atoutmajeur.com](http://www.atoutmajeur.com)