
Programme de Formation

Accueil physique et téléphonique

Organisation

Début :

Fin :

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Toute personne amenée à assurer une fonction d'accueil (secrétariat, standard, administration, commerce...).



Objectifs pédagogiques

- Professionnaliser les pratiques d'accueil en face à face et par téléphone.
- Représenter positivement l'image de l'entreprise.
- Développer des compétences relationnelles adaptées à différents profils de clients.
- Gérer efficacement les situations difficiles dans l'accueil.



Description

Jour 1 – Comprendre les attentes et maîtriser l'accueil

1. Les attentes du client

- Définir ce qu'est un bon accueil
- L'impact de la première impression
- Notion de qualité de service

2. L'accueil téléphonique, reflet de l'image de l'entreprise

- Rôle stratégique du téléphone
- Voix, intonation, rythme, articulation
- Les erreurs à éviter

3. L'accueil physique : les composantes clés

- Posture, regard, sourire, disponibilité
- L'environnement d'accueil
- Gérer l'attente et les flux

4. Orientation du client

- Identifier et comprendre le besoin
- Les bons réflexes d'analyse
- Connaître l'organisation de son entreprise

5. Le plan de découverte (téléphonique et physique)

- Questionnement ouvert / fermé
- Reformulation
- Gestion des priorités



Jour 2 – Techniques de communication et gestion des situations sensibles**6. Se présenter efficacement**

- Les règles de base d'une bonne présentation
- Adapter sa présentation à son interlocuteur

7. Adopter une attitude positive

- Accueil bienveillant et professionnel
- Gestion du stress et des émotions
- Les gestes et attitudes qui rassurent

8. Maîtriser l'écoute active

- Techniques d'écoute
- La reformulation
- Identifier les signaux faibles

9. Gérer les appels

- Messages d'absence, gestion des absences
- Savoir prendre un message pertinent
- Rédiger une fiche d'appel utile et claire
- Faire circuler l'information efficacement

10. Faire face aux situations difficiles

- Le client indécis, autoritaire ou agressif
- Posture d'écoute et de recul
- Techniques de gestion de conflit
- Rester professionnel et constructif

11. Clôturer efficacement l'échange

- Soigner la fin de l'échange
- Récapitulatif et prise de congé

12. Bilan et évaluation des acquis

- Retour sur les compétences développées
- Quiz / QCM de fin de formation
- Échanges sur les bonnes pratiques

**Prérequis**

Aucun prérequis technique n'est nécessaire.

**Modalités pédagogiques**

- Apports théoriques courts et interactifs
- Jeux de rôle, mises en situation réelles
- Analyse de cas concrets rencontrés par les participants
- Fiches pratiques et grilles d'aide

**Moyens et supports pédagogiques**

Un support de cours par stagiaire



Modalités d'évaluation et de suivi

- Exercices pratiques et jeux de rôle avec débrief
- QCM final de validation des acquis
- Évaluation de la satisfaction en fin de formation



Informations sur l'admission

Informations sur la formation en présentielle

- **Lieu** : les stagiaires suivront la formation dans nos locaux (2 avenue Leonard de Vinci, 63000 Clermont- Ferrand
- **Horaires** : 9h -12 h 30// 13h 30- 17 h avec pauses.
- **Interactivité** : échanges directs avec le formateur, travaux pratiques, questions-réponses.
- **Supports** : documents papier ou numériques remis aux participants.
- **Matériel** : chaque stagiaire dispose d'un poste informatique.



Informations sur l'accessibilité

Etablissement ERP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap