

# ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE



## PUBLIC CONCERNE

Toute personne désirant se perfectionner dans la fonction d'accueil

## PRE-REQUIS

Aucun

## DUREE

2 jours

## MODALITES

2 séances de 7 heures de cours

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Améliorer sa qualité d'accueil
- Maîtriser l'accueil physique et téléphonique
- Prendre conscience de l'importance de l'accueil dans une organisation

## PROGRAMME

### 1. La fonction d'accueil

- Les fonctions de l'accueillant et sa place dans l'entreprise
- Les compétences indispensables
- L'importance de son image
- La définition du visiteur

### 2. L'accueil physique

- Les caractéristiques d'un accueil physique de qualité
- Les attitudes à éviter
- L'importance des premières secondes
- Les manifestations non verbales
- La voix, le ton, le langage
- L'aménagement de l'espace accueil
- L'art de faire patienter

### 3. Savoir informer et renseigner

- Personnaliser l'accueil
- Savoir écouter pour informer
- Rendre un message clair et accessible
- Savoir prendre en charge et faciliter les démarches des accueillantes

### 4. L'accueil au téléphone

- La réception d'appels
- La transmission d'appel
- L'émission d'appels

### 5. La gestion de situations difficiles

- Les différents types de personnalité
- La maîtrise de soi

## METHODES PEDAGOGIQUES

La démarche est active et participative, basée sur l'échange d'expérience entre stagiaires.

Le rôle du formateur est de permettre à chacun de s'approprier personnellement la formation au moyen de :

- Auto diagnostic à partir de tests suivi d'une analyse personnelle
- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices individuels et en groupe
- Mises en situation

