

# ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DE QUALITE

Mise à jour 07/2024

Réf RC01A



L'accueil est la première image donnée au client ou au visiteur au sein d'une entreprise. Physiquement ou au téléphone, l'accueil est un poste clé. Traiter les demandes, transférer les appels, recevoir et diriger un visiteur...de multiples missions composent ce poste. Dans ce contexte, la personne chargée de l'accueil doit intégrer une culture du service et de la relation d'accueil. La formation sur l'accueil téléphonique et physique vous permettra d'appréhender les techniques propres à l'accueil et ainsi développer un accueil professionnel de qualité.

## Compétence(s) visée(s)

- ❖ Valoriser l'image de l'entreprise grâce à un accueil physique et téléphonique de qualité.

## Objectifs de la formation

- ☞ Identifier les étapes de l'accueil physique et de l'accueil téléphonique.
- ☞ Traiter efficacement les demandes.
- ☞ S'approprier les bonnes techniques lors de l'accueil physique et téléphonique.
- ☞ S'approprier les techniques de communication verbale, non verbale et paraverbale pour un accueil de qualité.
- ☞ Faire face à l'agressivité.
- ☞ Gérer les situations particulières.

## Contenu

### 1. Les attentes des personnes accueillies et les enjeux de l'accueil

- La personnalisation du contact et la notion de service.
- Qu'est-ce que l'accueil ? Pourquoi se former à l'accueil ?
- Le principe de la qualité de service.
- Les enjeux de l'accueil pour l'entreprise.

### 2. Les techniques de l'accueil physique

- La prise en charge de la personne au sens large et en particulier.
- Les principes fondamentaux : Le regard, le sourire, les silences.
- La gestion de l'espace ou la proxémie.
- Les techniques de communication non verbales et verbales.
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter.

### 3. Le traitement des demandes

- L'accueil et l'identification de son interlocuteur.
- La demande de son interlocuteur : le développement de son attitude d'écoute.
- Les techniques de questionnement et de reformulation.
- La prise de congé et le contrôle de la satisfaction.

### 4. Les techniques de l'accueil téléphonique

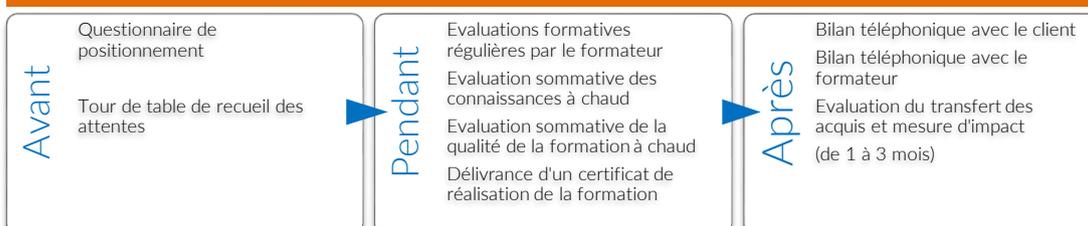
- Le vocabulaire conventionnel lors de l'accueil téléphonique.
- L'importance du paraverbal.
- La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image.
- Les techniques particulières à l'accueil téléphonique.
- Le traitement de la demande.
- Le transfert d'appel.
- La mise en attente : les points de vigilance.
- La gestion des doubles appels.

### 5. La gestion des situations particulières

- La gestion de l'attente.
- La gestion de l'agressivité.
- La gestion des réclamations.

Jeux de rôles, simulations de situations d'accueil

## Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation



- Public**  
Tout personnel d'accueil
- Pré-requis**  
Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.
- Durée**  
2 jours, soit 14h (en présentiel)
- Formateur(trice) pressenti(e)**  
Formateur(trice) spécialisé(e) en techniques de communication interpersonnelle et techniques d'accueil.
- Nombre de participants**  
De 1 à 8 participants
- Matériel nécessaire**  
Ordinateur et vidéoprojecteur

### Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques en pédagogie active
- Echanges sur les pratiques actuelles
- Exercices pratiques et simulation
- Diaporama (Transmis après la formation)
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

### Modalités et délai d'accès

De 2 à 5 mois en moyenne (nous contacter)

### TARIF

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ?  
d'un devis ?  
Vous êtes en situation de handicap ?  
Contactez-nous

06.09.08.02.20

contact@cjformation.com

www.cjformation.com

Carine ANCIAUX  
Présidente, Référente handicap  
Référente pédagogique et numérique  
Aurélié Fauchet et Claire Royer  
Assistantes administratives

