

# Être professionnel au téléphone



Mise à jour 03/2025

Formation en Intra Présentiel - Réf RC04A

Au sein des structures en lien avec des usagers, le personnel d'accueil est souvent confronté à des situations particulièrement complexes et délicates. Le constat est que, malgré leur volonté de fournir un service de qualité, la gestion d'appels urgents et de comportements conflictuels crée une pression très importante. Ces difficultés, alliées à la nécessité de transmettre des informations claires et empathiques, affectent la satisfaction des usagers et l'image de l'organisation. La fatigue et l'incertitude liées à ces enjeux rendent indispensable le renforcement des compétences relationnelles. Cette formation vise à améliorer la communication téléphonique et optimiser la gestion des situations difficiles pour un accueil encore plus humain.

## Compétence(s) visée(s)

- ❖ Réaliser un accueil physique et téléphonique de qualité garantissant une qualité de service.

## Objectifs de la formation

- ☞ Comprendre l'importance stratégique de l'accueil, tant physique que téléphonique, dans la valorisation de l'image de marque.
- ☞ S'approprier les étapes de l'accueil.
- ☞ Identifier les attentes spécifiques des personnes lors d'un appel téléphonique.
- ☞ Développer une écoute active pour cerner rapidement les besoins et freins des interlocuteurs.
- ☞ Contrôler le bon traitement de la demande auprès de son interlocuteur.
- ☞ Maîtriser les techniques de communication verbale, non verbale et paraverbale.
- ☞ Gérer les priorités selon les demandes et l'origine de l'accueil (physique ou téléphonique)
- ☞ Faire face à des situations particulières.

## Contenu

### 1. Les enjeux de l'accueil

- Qu'est-ce qu'accueillir ?
- Les enjeux et objectifs de l'accueil physique et téléphonique adapté aux missions de coordination et d'orientation.
- L'impact direct sur l'image de marque de l'établissement et le positionnement qualitatif de la structure.

### 2. La qualité de l'accueil physique et téléphonique

- Les fondamentaux d'un accueil de qualité (physique et au téléphone).
- Les points communs et distinctions entre l'accueil physique et téléphonique.
- Les pré requis à un accueil de qualité : tenue, documents, posture, maîtrise du fonctionnement de la structure.

### 3. Ce que recherche la personne accueillie

- Les attentes et besoins de la personne accueillie : accès à l'information, orientation rapide et sécurisée vers les dispositifs adaptés.
- Les freins et peurs de la personne accueillie (anxiété, méfiance, recherche d'informations précises).
- Les facteurs qui influencent l'accueil.
- L'aspect relationnel et le rôle de l'entourage dans l'accompagnement (particulièrement dans les situations de fragilité)

### 4. Les étapes et techniques de l'accueil

- Les étapes de l'accueil téléphonique et accueil physique.
- Le recueil de données et d'informations pour mieux orienter.
- La reformulation pour contrôler sa compréhension.
- La mise en attente et la gestion des priorités.

### 5. Les techniques de communication pour un accueil de qualité

- La première impression : L'image donnée et l'image perçue.
- La bienveillance et l'empathie lors de l'accueil.
- Les éléments de communication verbale et non verbale.
- La mise en œuvre d'un comportement assertif.

### 6. La gestion des situations particulières (Etude de cas rencontrés par les participants)

- Les spécificités culturelles lors de l'accueil (les bases).
- Les comportements à adopter face aux difficultés (incivilités, agressivité, inquiétude, insistance, bavardages, confusion...)



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



**Public :** Personnel chargé de l'accueil physique et/ou téléphonique

**Pré-requis :** Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.

**Durée :** 2 jours, soit 14h

**Formateur(trice) pressenti(e)**  
Formateur(trice) spécialisé(e) en techniques de communication interpersonnelle et techniques d'accueil.

**Nombre de participants (intra)**  
De 2 à 10 personnes

**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
- Etudes de cas
- Diaporama (Transmis après la formation)
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

### Modalités et délai d'accès

De 2 à 4 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  
 Aurélie Fauchet et Claire Royer  
 Assistantes administratives

