Formation

Réussir son accueil physique et téléphonique

Réussir un accueil physique et téléphonique professionnel et de qualité

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1435 € HT
Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Agents d'accueil, standardistes, hôtes·ses, secrétaires. Assistant·es, réceptionnistes, personnel en contact client ou usagers. Toute personne en charge de l'accueil physique ou téléphonique dans l'entreprise

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Maîtriser les bases d'un accueil de qualité

Comprendre le rôle stratégique de l'accueil L'accueil comme vitrine de l'entreprise Impacts d'un bon ou mauvais accueil sur l'image perçue

2. Réussir l'accueil physique avec professionnalisme

Posture, regard, sourire, langage corporel Gérer l'attente, orienter, rassurer Savoir dire non avec diplomatie

3. Assurer un accueil téléphonique fluide et structuré

Les étapes clés d'un appel réussi Poser sa voix, parler avec clarté et courtoisie Prendre des messages, transférer un appel, gérer les urgences

4. Développer une communication professionnelle et bienveillante

Adapter son langage à l'interlocuteur Écoute active, reformulation, empathie Gérer les émotions (les siennes et celles de l'autre)

5. Faire face aux situations délicates ou aux interlocuteurs difficiles

Réagir à une plainte, une impatience, une agressivité Garder son calme, poser un cadre, désamorcer les tensions Utiliser les bons mots pour apaiser et rassurer

6. Valoriser l'image de l'entreprise à chaque interaction

Cultiver une posture de service, même sous pression Prendre soin de la relation, même pour un contact court Se sentir à l'aise dans son rôle et représenter fièrement l'organisation

Objectifs

- Maîtriser les fondamentaux d’un accueil professionnel, en face à face et au téléphone
- Créer une relation positive dès le premier contact
- Gérer les situations délicates ou les interlocuteurs difficiles avec tact
- Valoriser l’image de l’entreprise à travers une communication soignée
- Gagner en aisance, en clarté et en réactivité dans toutes les situations d’accueil

Modalités pédagogiques

- Apports pratiques et interactifs, facilement transposables
- Jeux de rôle, simulations d’accueil et feedbacks bienveillants
- Analyse de situations vécues par les participants
- Supports pratiques : checklists, trames de réponse, guide de posture
- Plan de progrès individuel en fin de session

Modalités d’évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l’évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
  Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d’une attestation individuelle de formation.