

# MAITRISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Dates : entrées et sorties permanentes ( Session garantie à partir d'1 stagiaire )

2 jours (14 heures)

Lieu : Bordeaux

## OBJECTIFS

Connaître et utiliser les méthodes d'accueil physique et téléphonique.  
Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur et à l'image de son établissement.

### Public

Toute personne amenée à accueillir des publics

### Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Prix inter : 600,00 € HT 720

A distance : 600,00 € HT 720

Prix intra : nous consulter

Financement : nous consulter

## PROGRAMME

### Comprendre le principe de la qualité de service à l'accueil et son importance pour l'image de son entreprise.

Appréhender les fondamentaux de l'accueil physique en entreprise : développer ses compétences

Les principes fondamentaux : Le regard, le sourire, les silences La gestion de l'espace Les postures à adopter, les attitudes à éviter

Assimiler les notions fondamentales du langage verbal de l'accueil physique

Les principes fondamentaux : débit, rythme, intonation, volume, le questionnement efficace et rassurant

### Comment assurer une réception téléphonique.

Transférer un appel, prendre un message, mettre en attente

Traiter efficacement et professionnellement les demandes des visiteurs, clients ou du public en général L'accueil et l'identification de

son interlocuteur : un pas vers la personnalisation du contact

Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode

### Les techniques de questionnement

Les techniques d'écoute pour mieux comprendre les attentes ou la demande (développer l'attitude d'écoute)

### Savoir prendre congé et s'assurer que son interlocuteur est satisfait

Maîtriser les situations fragiles, gérer un interlocuteur désagréable à l'accueil.

### Identifier la typologie des interlocuteurs et leurs modes de fonctionnement

Appréhender le principe de la conduite d'entretien

Mieux contrôler ses émotions

## MODALITES DE LA FORMATION

### MODALITES D'ENTREE EN FORMATION

- ✓ RDV préalable pour définir les besoins, le planning et les modalités de formation
- ✓ Délai d'accès : 15 jours en moyenne avant le début de formation; inscription au plus tôt 6 mois avant le démarrage au plus tard 3 jours avant le début d'une formation confirmée.

### MODALITES D'ACCUEIL ET MOYENS TECHNIQUES

- ✓ Formation en présentiel ([consulter le livret d'accueil présentiel](#))
- ✓ Formation à distance ([consulter le livret d'accueil à distance](#))
- ✓ Handicap : Conformément à la réglementation (Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), Yosadi peut proposer des aménagements (technique, organisationnel et/ou pédagogique) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap (Réfèrent : Ingrid Wolff Email : [ingrid.wolff@yosadi.com](mailto:ingrid.wolff@yosadi.com))

### MODALITES PEDAGOGIQUES

#### Équipe pédagogique :

Un(e) formateur (trice) expert de la thématique et une équipe pédagogique en support pour toute question en lien avec son parcours de formation.

#### Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs : études de cas, cas pratiques, mises en situation

#### Ressources pédagogiques :

Un support de formation est remis en fin de formation au stagiaire

### MODALITES D'EVALUATION

Évaluation des connaissances : quiz

Validation des acquis : corrigés des études de cas et cas pratiques, debriefing individuel des mises en situation

Vérification du transfert opérationnel des acquis - questionnaire à J+3 mois