

## PROFESSIONNALISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Durée	2 jours	Référence Formation	5-CO-ACTE
-------	---------	---------------------	-----------

### Objectifs

Gagner en aisance et en efficacité au téléphone ainsi qu'en face à face  
Rendre ses échanges nettement plus professionnels  
Mieux accueillir, conseiller, orienter le personnel et les visiteurs au téléphone et physiquement

### Participants

Toute personne en contact physique et / ou téléphonique avec la clientèle

### Pré-requis

Pas de prérequis spécifiques

### Moyens pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur  
Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion  
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle  
Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.  
Remise d'un support de cours.

### PROGRAMME

#### Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

- Définir les missions, fonctions et rôles de la personne chargée de l'accueil
- Aménager l'espace accueil pour le rendre convivial et fonctionnel
- Soigner sa tenue vestimentaire et son attitude
- Connaître les différents types d'interlocuteurs (besoins, attentes, difficultés)
- Comprendre l'importance du premier contact
- Personnaliser l'accueil et se rendre disponible
- Faire patienter, orienter le visiteur
- Transmettre des informations claires
- Utiliser un discours professionnel de l'accueil à la prise de congés
- Prendre conscience de la façon dont on s'exprime et des difficultés de se faire comprendre
- Développer ses facultés d'écoute, de reformulation et de contrôle, surmonter ses émotions

#### Communiquer par téléphone

- Utiliser un vocabulaire adapté
- Rester positif en toute circonstance
- Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, flexibilité et disponibilité
- Etre clair, structuré et précis
- Utiliser la voix comme un outil : articulation, intonation, rythme, volume

#### Accueillir au téléphone

- Identifier les cibles en réception d'appels
- Connaître les étapes de l'accueil téléphonique
- Traiter les appels entrants :  
<ul>- filtrer



- faire patienter
- orienter
- renseigner
- prendre un message et le transmettre

**CAP ÉLAN FORMATION**

[www.capelanformation.fr](http://www.capelanformation.fr) - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : [contact@capelanformation.fr](mailto:contact@capelanformation.fr)

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834  
version 2024