

## PROFESSIONNALISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

<b>Durée</b>	<b>2 jours</b>	<b>Référence Formation</b>	<b>5-CO-ACTE</b>
--------------	----------------	----------------------------	------------------

### 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

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

## 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

### **Connaître les règles de l'accueil physique**

- 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

### **Communiquer par 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

### **Accueillir au téléphone**

- faire une proposition commerciale
- traiter une réclamation
- annoncer une mauvaise nouvelle...



**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 2025