

Référence	5-CO-ACTE
Durée	2 jours (14 heures)
Éligible CPF	NON
Mise à jour	27/11/2023

## Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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



### PUBLIC CONCERNE

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



### PREREQUIS

Pas de prérequis spécifiques



### MOYENS PEDAGOGIQUES

- 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.



### MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles



### MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.

Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



### MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.

Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.

L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.

Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



### ORGANISATION

Délai d'accès : 5 jours ouvrés  
(délai variable en fonction du financeur)

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



### ACCESSIBILITE

Les personnes en situation d'handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



### PROFIL FORMATEUR

Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention

Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



### CERTIFICATION POSSIBLE

Aucune

# Professionaliser l'accueil physique et téléphonique

## PRESENTATION DE LA FORMATION, DES PARTICIPANTS ET DE LEURS ATTENTES SPECIFIQUES

### CONNAITRE LES REGLES DE L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Connaître les règles de l'accueil physique
- 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 TELEPHONE

- 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 TELEPHONE

- Identifier les cibles en réception d'appels
- Connaître les étapes de l'accueil téléphonique
- Traiter les appels entrants :
  - filtrer
  - faire patienter
  - orienter
  - renseigner
  - prendre un message et le transmettre
- Faire face aux interlocuteurs difficiles
- Cas particuliers (selon les besoins des stagiaires) :
  - faire une proposition commerciale
  - traiter une réclamation
  - annoncer une mauvaise nouvelle...
- Gérer les priorités entre l'accueil physique et les communications téléphoniques

## BILAN, EVALUATION ET SYNTHESE DE LA FORMATION