

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET  
COMMUNICATION

## L'accueil professionnel physique et téléphonique



Date de dernière mise à jour 01 juillet  
2024

### Durée et organisation

Durée 2 jours

#### Lieu | Date

Au moins une session de formation est proposée chaque année, sur au moins l'un de nos sites en Bretagne : Brest, Bruz/Rennes, Lorient, Plérin/Saint-Brieuc, Quimper, Redon, Vitré.

### Objectif de la formation

À l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- ▶ Assurer un accueil de qualité en développant ses techniques relationnelles en cohérence avec les attendus de l'entreprise en matière d'image
- ▶ Développer son aisance relationnelle au téléphone
- ▶ Valoriser son rôle et agir avec efficacité

### Programme

#### La fonction accueil

- ▶ Le rôle et les responsabilités du personnel d'accueil
- ▶ Les aptitudes personnelles
- ▶ Les attentes des clients
- ▶ Le sens du "service" : réactivité, état d'esprit constructif
- ▶ L'image de marque de l'entreprise

#### Admission

##### Public

- ▶ Tous publics : salariés, demandeurs d'emploi, ...

##### Pré-requis d'entrée en formation

- ▶ Maîtriser les savoirs fondamentaux

##### Modalités et délais d'accès

###### Modalités

Inscription et signature de la convention de formation

###### Délais d'accès

Formation proposée pour minimum 1 session par an. Les inscriptions sont acceptées jusqu'à la semaine précédent le démarrage de la formation.

###### Parcours adaptés

Adaptation possible du parcours selon profil du stagiaire

###### Handicap

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre). En savoir +, contacter notre référent handicap : **ICI**

#### Coût

720 € HT

#### Modalités et moyens

## L'expression et la communication

- ▶ La qualité de la voix
- ▶ La précision du langage
- ▶ L'écoute, la reformulation
- ▶ Les expressions positives

## L'accueil au téléphone

- ▶ Comment s'annoncer ?
- ▶ La prise en considération de l'interlocuteur
- ▶ La notion de climat relationnel
- ▶ L'identification de la demande
- ▶ La mise en relation avec la personne ressource
- ▶ Les formules d'attente
- ▶ La gestion des priorités

## Les comportements de prise en charge

- ▶ La présentation des produits et des services
- ▶ La prise de message, sa transmission, son suivi
- ▶ La proposition de solutions
- ▶ La prise de congé
- ▶ Le suivi

## Le traitement des situations difficiles

- ▶ Le correspondant absent
- ▶ Les erreurs d'orientation
- ▶ Les demandes imprécises
- ▶ Les bavards, les impatients, les agressifs

## L'organisation de l'accueil

- ▶ Les outils d'organisation
- ▶ Les renseignements à diffuser
- ▶ Le répondeur téléphonique, la télécopie, la messagerie électronique
- ▶ La gestion des tâches annexes

Données non significatives pour cette formation.

Pour obtenir des données précises, merci de contacter notre serviceQualité.

## pédagogiques

### Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel avec alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques pour ancrer les apprentissages et/ou en distanciel pour certains modules.

### Moyens pédagogiques

Salles de formation équipées et plateaux techniques adaptés et aménagés d'équipements spécifiques.

### Équipe pédagogique

Formateurs experts titulaires au minimum d'un BAC+2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine, professionnels du métier, responsable de formation, direction de centre, conseillers formations, référent handicap, équipe administrative

## Modalités d'évaluation et d'examen

- ▶ QCM et/ou grille d'évaluation et/ou travaux pratiques

## Validation

- ▶ Remise d'une attestation de compétences

## Contacts

Contactez votre conseiller·ère inter :

- ▶ DPT 22-29 | Nadia LE CHANU | 02 96 58 69 86
- ▶ DPT 35-56 | Corinne PRIGENT | 02 96 58 07 27
- ▶ Vitré | Katia CANTIN | 02 99 74 11 89

## Témoignages

”

*Je me suis rendu compte que mon langage n'était pas assez convivial et qu'il fallait que j'ai une approche plus humaine avec mes interlocuteurs.*

”

Christian - Administration publique