

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

14 heures – 2 jours

SESSION

Du : A définir en 2026
Au : A définir en 2026

Objectifs :

- Développer les compétences relationnelles pour un accueil efficace et professionnel.
- Assurer une qualité de service optimale à l'accueil physique et téléphonique.
- Savoir gérer les situations difficiles tout en respectant les procédures et l'image de l'organisation.

PUBLIC

Toute personne possédant une fonction relative à l'accueil des publics.

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite
Nous contacter pour tous autres types de handicap

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ACCÈS

Modalité d'accès

Selon les modalités d'accès de l'entreprise

Programme

Accueil physique

Accueillir les visiteurs avec courtoisie, professionnalisme et disponibilité.
Identifier les besoins des usagers et orienter efficacement.
Gérer les flux et l'organisation de l'espace d'accueil.
Adapter sa posture, son langage et son attitude selon la situation.

Accueil téléphonique

Répondre de manière claire, polie et professionnelle aux appels entrants.
Transmettre les informations et orienter les interlocuteurs efficacement.
Utiliser les techniques de reformulation et d'écoute active.
Gérer les appels difficiles ou conflictuels avec calme et efficacité.

Gestion des situations difficiles

Identifier et anticiper les situations de tension ou d'urgence.
Gérer les conflits ou les réclamations de manière professionnelle.
Maintenir un service de qualité malgré les contraintes ou pressions.

Organisation et procédures

Connaître et appliquer les procédures internes liées à l'accueil.
Savoir gérer l'agenda, les rendez-vous et la communication interne.
Utiliser efficacement les outils numériques pour l'accueil et la communication.

Qualité de service et image de l'organisation

Valoriser l'image de l'organisation à travers l'accueil.
Mesurer la satisfaction des usagers et améliorer les pratiques.
Développer une culture de service orientée usager et résultats.

Contact

Marie Line DOMELIER – 06 94 22 83 42
Marie-line.domelier@equinoxe-guyane.com

Financement

Entreprise – Opco – CPF

Coût groupe : (max. 12 personnes)

2.910,00 €/Groupe

METHODES PEDAGOGIQUES

Un poste informatique par participant
Alternance d'apports théoriques et pratiques (théâtre forum)
Applications concrètes : études de cas autour d'exemples tirés de situations professionnelles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation de positionnement en début de formation
Evaluations et autoévaluations formatives
Evaluation de fin de formation
Questionnaire de satisfaction des stagiaires
Remise du bilan pédagogique au commanditaire

VALIDATION DES ACQUIS

Attestation de fin de formation