

# Réussir son accueil téléphonique et physique

2 j (14 heures)

Ref : COAT

## Public

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil. téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise

## Pré-requis

Aucun

## Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue  
Questionnaire préalable de positionnement  
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif  
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

## Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur  
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires  
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage  
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires  
Attestation de fin de formation

## Objectifs

- Valoriser l'esprit, la qualité de service, et l'image grâce à un accueil de qualité
- Professionaliser ses pratiques d'accueil
- Maitriser les techniques d'accueil physique et téléphonique
- Agir efficacement avec des comportements adaptés
- Faire face aux situations délicates

## Programme détaillé

### RAPPEL SUR LA MISSION D'ACCUEIL

---

- Définir son rôle et ses fonctions dans l'établissement
- Connaître les attentes de ses visiteurs et interlocuteurs téléphoniques en matière d'accueil

Réussir son accueil téléphonique et physique

Comprendre l'impact d'un bon accueil physique et téléphonique

Bien connaître son établissement et ses compétences pour renseigner ses interlocuteurs

## **LES BASES DE LA COMMUNICATION**

---

Les clefs de la communication efficace : écoute active – reformulation – empathie

Schémas de communication

## **ECOUTER**

---

Décoder les structures de son langage et celles de ses interlocuteurs

Identifier les structures de pensée et les modes de communication de chacun

Traiter l'information en adoptant un langage précis et en faisant préciser les messages reçus

Ecoute active, la clarification et la reformulation

## **OBSERVER**

---

Repérer et identifier les signaux visuels et les comportements de ses interlocuteurs

Constater sans juger, interpréter et agir en conséquence

Savoir adapter sa communication afin de gagner en efficacité

## **LES COMPOSANTS DE L'ACCUEIL**

---

Image de l'établissement

Les limites de l'accueil

Soigner sa présentation

La voix : un instrument (ton, débit et articulation)

## **LES DIFFERENTES PHASES DE L'ACCUEIL**

---

Déterminer les attentes de l'interlocuteur

Ecouter, questionner, reformuler : les bases de la communication mises en pratique

Personnaliser son approche (les premiers mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)

Expliquer pour informer

Se rendre disponible

## **L'EFFICACITE AU TELEPHONE**

---

Points forts/points faibles au téléphone

Le traitement d'un appel

Réussir la première impression (prise en charge de l'appel, vocabulaire positif)

Gérer les temps d'attente

Canaliser les bavards

Prendre congé

## **GERER LES SITUATIONS DELICATES**

---

Gérer son stress et celui de son interlocuteur

Adapter son message

Accueillir positivement une réclamation

Faire patienter et mettre à l'aise

---