



Relations
humaines

Objectifs

- Gagner en aisance et en efficacité au téléphone ainsi qu'en face à face.
- Rendre ses échanges plus professionnels de façon significative.

Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifique.

Participants

- Toute personne étant amenée à accueillir du public.

Méthodes pédagogiques

- Méthode participative et active
- Mises en situation
- Jeux de rôles filmés
- Formateur/consultant ayant une expérience significative en entreprise sur le métier concerné, et expert en formation avec en moyenne 10 ans d'expérience
- Support de cours remis aux participants

Modalités d'évaluation

- La validation des acquis sera réalisée à travers un quiz et/ou une certification
- Une évaluation qualitative de la formation sera complétée par le stagiaire

Durée

- 2 jours soit 14 heures

Tarifs et dates

- [Voir nos plannings et nos tarifs](#)

L'accueil est la porte d'entrée principale de votre Entreprise. Un accueil réussi, chaleureux et professionnel donnera une image de qualité de votre société quels que soient les contacts derrière. Mais attention le contraire se vérifie aussi ! Un accueil raté est la garantie à 90% de la perte de votre contact.

✓ Introduction

- Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

✓ ½ Journée d'observation

- La formatrice observe les participants sur la matinée puis ensemble ils font un débriefing en salle
- Faites le point sur vos forces et vos comportements à améliorer.

✓ Connaissez les règles de l'accueil physique

- Définissez vos missions, fonctions et rôles
- Aménagez l'espace « accueil » pour le rendre convivial et fonctionnel
- Soignez votre tenue vestimentaire et votre attitude
- Connaissez les différents types d'interlocuteurs (besoins, attentes, difficultés)
- Comprenez l'importance du premier contact
- Personnalisez l'accueil et rendez-vous disponible
- Faites patienter, orientez le visiteur
- Transmettez des informations claires
- Utilisez un discours professionnel de l'accueil à la prise de congés.

✓ Communiquez par téléphone

- Utilisez un vocabulaire adapté
- Restez positif en toute circonstance
- Adoptez les bonnes attitudes : sourire, écoute, flexibilité et disponibilité
- Soyez clair, structuré et précis
- Utilisez la voix comme un outil : articulation, intonation, rythme, volume.

✓ Accueillez au téléphone

- Identifiez les cibles en réception d'appels
- Connaissez les étapes de l'accueil téléphonique
- Traitez les appels entrants :
 - Filtrez
 - Faites patienter
 - Orientez
 - ✓ Renseignez
 - ✓ Prenez un message et transmettez-le
 - Faites face aux interlocuteurs difficiles
- Cas particuliers (selon les besoins des stagiaires):
 - ✓ Faites une proposition commerciale
 - ✓ Traitez une réclamation
 - ✓ Annoncez une mauvaise nouvelle...
- Gérez les priorités entre l'accueil physique et les communications téléphoniques.

✓ Bilan, évaluation et synthèse de la formation