

# ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE



VENUS CONSULTING

## OBJECTIFS :

- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Harmoniser les pratiques, mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur et à l'image de son établissement

## PUBLIC :

Service accueil  
Tout salarié susceptible d'accueillir un visiteur

## PRÉREQUIS :

Il est recommandé de maîtriser le Français pour suivre la formation accueil physique et téléphonique

## FORMATEURS :

Cette formation est animée par un formateur expert de Venus Consulting.

## PROGRAMME

### 1 - RETOUR SUR LA NOTION D'ACCUEIL DANS UNE ENTREPRISE PRIVÉE OU PUBLIQUE

- Qu'est ce que l'accueil ? Pourquoi se former à l'accueil dans une entreprise
- Comprendre le principe de la qualité de service à l'accueil et son importance pour l'image de son entreprise
- Focus sur la notion de confidentialité et de discrétion, un levier professionnel indispensable

### 2 - APPRÉHENDER LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL PHYSIQUE EN ENTREPRISE : DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES

- Assimiler les notions fondamentales du langage non verbal ou les postures à adopter
  - Les principes fondamentaux : Le regard, le sourire, les silences
  - La gestion de l'espace ou la proxémie
  - La gestuelle et son décodage
  - Les postures à adopter, les attitudes à éviter
- Assimiler les notions fondamentales du langage verbal de l'accueil physique
  - Les principes fondamentaux : débit, rythme, intonation, volume
  - Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique
  - Les règles de la communication avec l'autre
  - Le vocabulaire positif et approprié à son entreprise
  - Le questionnement efficace et rassurant

### 3 - MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DANS UNE ENTREPRISE

- Identifier et maîtriser le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel
- Comment assurer une réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle
- Intégrer les techniques particulières propres à l'accueil téléphonique en entreprise
  - Transférer un appel
  - Prendre un message, mettre en attente
  - Gérer les doubles appels

## ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE



# PROGRAMME

### **4 - TRAITER EFFICACEMENT ET PROFESSIONNELLEMENT LES DEMANDES DES VISITEURS, CLIENTS OU DU PUBLIC EN GÉNÉRAL**

- **L'accueil et identification de son interlocuteur : un pas vers la personnalisation du contact**
- **Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode**
  - **Les techniques de questionnement**
  - **Les techniques d'écoute pour mieux comprendre les attentes ou la demande (développer l'attitude d'écoute)**
  - **Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation**
  - **Énoncer un plan d'actions**
- **Savoir prendre congé et s'assurer que son interlocuteur est satisfait**

### **5 - MAÎTRISER LES SITUATIONS FRAGILES, GÉRER UN INTERLOCUTEUR DÉSAGRÉABLE À L'ACCUEIL**

- **Retour sur la sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)**
- **Identifier la typologie des interlocuteurs et leur mode de fonctionnement**
- **Appréhender le principe de l'assertivité et de la conduite d'entretien**
- **Mieux contrôler ses émotions et prendre du recul face aux interlocuteurs agressifs**
- **Savoir travailler son empathie et développer un climat de confiance**
- **Identifier les techniques fondamentales de la gestion des tensions à l'accueil**

#### **PERSONNALISATION DE LA FORMATION :**

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

#### **VALIDATION DES ACQUIS :**

Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM... Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin de formation - Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.