



**RAISONANCES**  
*Révéléateur de talents*

## ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

### DEPARTEMENT FORMATION

- Durée de la formation  
3 jours consécutifs

- Dates et Lieu  
A fixer, Sur site  
ou à Raisonances Vannes ou Lorient

- Intervenantes  
Brigitte DANIEL  
Naïdine FREMONT  
Christine LEGENDRE

- Tarif inter-entreprises  
1220 € net de taxes par personne,  
déjeuner inclus + frais de déplacement

- Tarif intra-entreprise  
1145 € net de taxes par jour + déjeuner  
+ frais de déplacement

- Formations

➔ **Accueil physique et téléphonique**

Coaching  
Cohésion d'équipe  
Conduire une réunion efficace  
Conduire un entretien de recrutement  
Conduite des Hommes  
Diriger et motiver ses collaborateurs  
Entretien annuel et professionnel  
Gérer une clientèle difficile  
Gestion des conflits dans l'équipe  
Gestion du stress  
Management situationnel  
Relation clientèle  
S'exprimer en milieu professionnel  
Techniques de communication  
Techniques commerciales  
Tutorat et parcours d'intégration

- Objectif

Optimiser les conduites d'accueil physique et téléphonique par l'acquisition d'outils et de méthodes pour valoriser l'esprit et la qualité de service.

- Public concerné

Toute personne assurant la fonction d'accueil physique et téléphonique en relation avec les clients internes et externes de l'entreprise.

- Déroulement

- Cerner le contexte et les enjeux de l'accueil : impact sur l'image de l'entreprise, identification des attentes des clients, définition des critères de la qualité de l'accueil.

- Analyser les composantes de la qualité de service : service de base et service associé.

- Maîtriser les différentes étapes d'un accueil téléphonique : réception, traitement....

- Savoir analyser les demandes, adapter les réponses, utiliser des programmes périphériques (bloc de messages, organigramme...).

- Pratiquer l'écoute active et la reformulation.

- Savoir gérer les interlocuteurs mécontents.

- Mises en situation et jeux de rôle avec analyse des pratiques et identification des sources d'efficacité.

- Outils pédagogiques

- Alternance d'auto diagnostic, d'exercices en sous-groupes, d'apports théoriques et d'échanges

- Mises en situation et jeux de rôle à partir de cas fictifs et concrets rencontrés par les stagiaires

- Plan d'action et mise en place d'objectifs d'amélioration.

- Validation des acquis de la formation.

- Application dans l'entreprise

La démarche progressive alternant théorie et application pratique permet une meilleure appropriation individuelle des techniques d'accueil.