

CCI CHARENTE FORMATION

RÉUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

2 jours (14 heures)
L'Isle-d'Espagnac
11 & 12 juin 2026
10 & 12 décembre 2026

Prix net participant : 900€

DÉLAIS D'ACCÈS :
Jusqu'à 3 jours avant en fonction du nombre de participants

MODALITÉS D'ACCÈS :
Sur entretien préalable (possibilité d'un questionnaire écrit d'évaluation) et validation du besoin avec un conseiller pour une inscription via le CPF ou bulletin d'inscription pour une entreprise.

PUBLIC VISÉ
Toute personne en contact avec le public

PRÉREQUIS
aucun

MÉTHODES MOBILISÉES
Supports favorisant les échanges en s'appuyant sur les expériences du groupe
Mises en pratique à partir de situations réelles rencontrées par le groupe
Transfert en situation de travail

OBJECTIFS

OBJECTIFS ET APTITUDES

- Optimiser sa communication verbale et non-verbale
- Améliorer la qualité de traitement de la demande en face à face et au téléphone
- Gérer les situations difficiles en face à face et au téléphone
- Valoriser l'image de l'entreprise ou de l'organisme

PROGRAMME ET COMPÉTENCES

LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Base de la communication interpersonnelle
- Importance de la qualité de service à l'accueil pour l'entreprise (impact, fidélisation...)

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL PHYSIQUE : DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES

- La communication non-verbale (gestuelle, contact visuel, posture...)
- La communication verbale (vocabulaire, tournures de phrases, DIVAS, ...)
- Utiliser un vocabulaire positif et approprié
- Instaurer un climat de qualité
- L'écoute active : écouter, questionner, reformuler
- Traiter la demande : prendre en charge la demande, analyser, renseigner et informer, conseiller, apporter une solution
- Prendre congé

LES TECHNIQUES D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- La communication verbale (vocabulaire, tournures de phrases professionnelles, DIVAS, directivité, ...)
- Utiliser un vocabulaire positif et approprié
- Instaurer un climat de qualité
- L'écoute active : écouter, questionner, reformuler
- Traiter les différentes typologies de demande : prendre en charge la demande, analyser, orienter ou transférer ou renseigner ð Conseiller ð apporter une solution
- La mise en attente pour effectuer des recherches ou pour gérer un double appel
- Clôturer l'appel et s'assurer de la satisfaction de l'interlocuteur

INFORMATIONS
Restaurant et hébergement paiement sur place (CB, chèque, espèces)

NOS INDICATEURS :
indicateurs-FC-qualiopi-123-2024-avec-2023.pdf(ccicharente-formation.fr)

RÈGLEMENT INTÉRIEUR **NOS INDICATEURS**

SITE DE FORMATION HANDI-ACCUEILLANT

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Les besoins fondamentaux des interlocuteurs
- Adapter son discours
- Adopter un comportement assertif et directif
- 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Contrôle des acquis par le formateur en fin de session

CONTACTEZ NOTRE EQUIPE
05 45 90 13 13
formation-continue@ccicharente-formation.fr

Date mise à jour : 18/05/2026