

## Intitulé de la formation **Accueil physique et téléphonique**

**Domaine** Accueil, efficacité commerciale et relation client

Version 01/2023

**Éligible CPF** Non  Oui

### Objectifs

#### Objectif de la formation

Acquérir les techniques pour améliorer l'accueil physique et téléphonique de la clientèle

#### Objectifs pédagogiques (Être capable de...)

- Prendre conscience de l'importance de l'accueil dans l'image de marque de l'entreprise,
- Concilier efficacité et accueil,
- Acquérir les techniques indispensables afin d'optimiser et d'harmoniser l'accueil public et téléphonique,
- Gérer les réclamations et les interlocuteurs difficiles.



**Durée :** 1 j de formation  
soit **7h par stagiaire**

**Modalité :** Présentiel

**Effectif :** De 4 à 10 personnes



**Accessibilité** Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.



#### Public concerné

- Toute personne chargée de l'accueil en « face à face » ou « au téléphone » en relation avec les clients, entreprises



#### Prérequis et niveau d'entrée

- Aucun prérequis



#### Moyens et méthodes pédagogiques

- En début de formation, le formateur validera les attentes de chaque bénéficiaire pour une adaptation éventuelle,
- Questionnaire préalable à nous retourner dûment complété avant le démarrage de la formation,
- Mises en situation issues de cas réels exposés par les stagiaires, jeux de rôles suivis d'analyses de groupe et de conseils d'amélioration et apports de repères théoriques,
- Support de formation.



#### Évaluation

##### De la satisfaction du module par le stagiaire

- Questionnaire écrit

##### Des acquis du stagiaire

Type d'évaluation :

- QCM et/ou mises en situation

Barème d'évaluation :

- Acquis (plus de 80% de réponses exactes)
- En cours d'acquisition (de 50 à 79%)
- À consolider (moins de 50% de réponses exactes)



#### Qualité et profil de l'animateur

- Animateur spécialisé intervenant pour le compte de CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE



#### Sanction de la formation

- **Attestation individuelle d'assiduité et de fin de formation**



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE**  
**N° déclaration d'existence :** 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012  
**Siège social :** CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
**Site de Rodez :** 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle  
**Tél :** 05 65 77 77 00 **Mail :** [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) **Web :** [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)

# Programme de formation

## Contenu de formation

### LE PARCOURS CLIENT – IMAGE DE L'ENTREPRISE – 1H00

- Identifier les points clés « défailants » du parcours visiteurs (clients)
- La vision du visiteur sur l'entreprise
- L'organisation de l'espace d'accueil
- La signalétique
- Harmoniser respect des consignes et satisfaction du public

### L'ACCUEIL PHYSIQUE – 1H30

- Les attitudes de pro
- Les expressions positives
- La gestion de ses émotions
- Apprendre à appréhender des situations difficiles et de crises

### L'ACCUEIL TELEPHONIQUE – 2H00

- L'accueil et le transfert de communication
- Les trucs des pros pour faire patienter, pour réaliser des barrages efficaces
- Les mots utiles – Les mots et expressions à bannir
- Les attitudes d'écoute et de reformulation
- Les questions clés et les prises de messages

### APPRENDRE A APPREHENDER LES SITUATIONS DIFFICILES ET DE CRISES – 2H30

- Savoir écouter avec empathie
- Adapter sa posture, son ton... le ton...
- Proposer des solutions acceptables
- Terminer sur une note positive

## Contact formation

<input type="checkbox"/>	Lionel DÉLÉRIS – 05 65 75 56 99 – l.deleris@campus12avenue.fr	Site de Rodez – intra et sur-mesure
<input type="checkbox"/>	Anne JEANJEAN – 05 65 59 59 03 – a.jeanjean@campus12avenue.fr	Site de Millau – inter, intra et sur-mesure
<input type="checkbox"/>	Céline LONGUET – 05 65 75 56 77 – c.longuet@campus12avenue.fr	Site de Rodez – inter
<input type="checkbox"/>	Amélie MOULY – 05 65 75 56 84 – a.mouly@campus12avenue.fr	Site de Rodez – intra et sur-mesure



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII° AVENUE**  
 N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - SIRET : 900 038 167 00012  
 Siège social : CAMPUS XII° AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
 Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - Site de Millau : 38 boulevard de l'Ayrolle  
 Tél : 05 65 77 77 00 Mail : [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) Web : [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)