

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

Domaine Accueil, efficacité commerciale et relation client

Version 01/2025

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^e AVENUE



Sanction de la formation

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

