

## Professionaliser l'accueil physique et téléphonique

Efficacité Professionnelle

Communication écrite / orale

**Référence** : 5-CO-ACTE**Durée** : 2 jours**Présentiel ou en classe à distance****Tarif Inter** : 750 € Prix HT jour / personne**Tarif Intra** : 1500 € Prix HT jour / groupe

Mise à jour : 27/11/2023

Durée de validité : du 01/01/2026 au 31/12/2026

### Objectifs

Gagner en aisance et en efficacité au téléphone ainsi qu'en face à face. Rendre ses échanges nettement plus professionnels. Mieux accueillir, conseiller, orienter le personnel et les visiteurs au téléphone et physiquement.

### Prérequis

Pas de prérequis spécifiques

### Public concerné

Toute personne en contact physique et / ou téléphonique avec la clientèle

### Contenu pédagogique

#### Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

##### Connaître les règles de l'accueil physique

- Connaître les règles de l'accueil physique
- Définir les missions, fonctions et rôles de la personne chargée de l'accueil
- Aménager l'espace accueil pour le rendre convivial et fonctionnel
- Soigner sa tenue vestimentaire et son attitude
- Connaître les différents types d'interlocuteurs (besoins, attentes, difficultés)
- Comprendre l'importance du premier contact
- Personnaliser l'accueil et se rendre disponible
- Faire patienter, orienter le visiteur
- Transmettre des informations claires
- Utiliser un discours professionnel de l'accueil à la prise de congés
- Prendre conscience de la façon dont on s'exprime et des difficultés de se faire comprendre
- Développer ses facultés d'écoute, de reformulation et de contrôle, surmonter ses émotions

##### Communiquer par téléphone

- Utiliser un vocabulaire adapté
- Rester positif en toute circonstance
- Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, flexibilité et disponibilité
- Etre clair, structuré et précis
- Utiliser la voix comme un outil : articulation, intonation, rythme, volume

##### Accueillir au téléphone

- Identifier les cibles en réception d'appels
- Connaître les étapes de l'accueil téléphonique
- Traiter les appels entrants :
  - filtrer
  - faire patienter
  - orienter

- renseigner
- prendre un message et le transmettre
- Faire face aux interlocuteurs difficiles
- Cas particuliers (selon les besoins des stagiaires) :
  - faire une proposition commerciale
  - traiter une réclamation
  - annoncer une mauvaise nouvelle...
- Gérer les priorités entre l'accueil physique et les communications téléphoniques

## Bilan, évaluation et synthèse de la formation

---

### Moyens pédagogiques

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.
- Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle.
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)

**Modalités pédagogiques** : Présentiel, Distanciel et AFEST

### Moyens techniques

#### En formation présentielle

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec :

- Ordinateurs
- Vidéo projecteur ou Écran TV interactif
- Tableau blanc ou Paper-Board

#### En formation distancielle

A l'aide d'un logiciel comme Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant.

- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à [commercial@xxlformation.com](mailto:commercial@xxlformation.com)

### Modalités d'évaluation

- Positionnement préalable oral ou écrit.
- Feuille de présence signée en demi-journée.
- Evaluation des acquis tout au long de la formation.
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation sommative faite par le formateur.

### Profil du formateur

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité

### Adaptation pédagogique et matérielle

Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à [handicap@xxlformation.com](mailto:handicap@xxlformation.com)

### Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.

#### Nos sessions INTER 2026

Sessions de formation à venir :

- Du **06/10/2026** au **07/10/2026**
- Du **26/11/2026** au **27/11/2026**

#### Nos sessions INTRA 2026

Pour organiser cette formation en intra-entreprise, veuillez nous contacter par mail à [commercial@xxlformation.com](mailto:commercial@xxlformation.com) ou par téléphone au 02 35 12 25 55