

## ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

*Améliorer l'accueil en prenant conscience de la valeur d'une image positive*

### COMPETENCES VISEES

- ) Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique
- ) Etre plus à l'aise dans la communication
- ) Adopter une posture adéquate face aux situations complexes

### L'objectif de l'accueil et ses enjeux

- ) la notion de service : attendu, rendu, perçu
- ) l'image positive de la structure
- ) les motivations et styles de chacun
- ) les sentiments et difficultés
- ) la relation avec autrui

### Les postures adéquates : savoir faire et savoir être

- ) la communication verbale et non verbale
- ) les bases de la communication
- ) l'écoute, le questionnement, la reformulation
- ) le vocabulaire adapté
- ) le message : identifier et transmettre

### L'accueil physique

- ) Le conseil, l'explication, l'orientation
- ) La démarche rassurante
- ) La personnalisation du discours
- ) La disponibilité et l'attente
- ) La pertinence des réponses apportées

### L'accueil téléphonique

- ) Les bases de la communication par téléphone
- ) Comprendre la demande de l'interlocuteur
- ) La reformulation, le questionnement et la réponse rapide
- ) La mise en attente
- ) La conclusion et la prise de congé

### Les situations complexes

- ) La gestion des conflits et des émotions
- ) L'affirmation de soi
- ) Les limites
- ) Le non : savoir dire, savoir appliquer
- ) Le respect réciproque

### Public

Tout public

### Pré requis

Bases en français

### Durée

2 jours

### Suggestion de compléments

Accueil physique et téléphonique  
Prise de parole en public

### Les + pédagogiques

Mode d'apprentissage varié  
Modules cognitifs disponibles  
Apport de sophrologie  
Certification Voltaire possible

#### Agence de St Jean d'Angély

6 Avenue Pasteur  
17400 SAINT JEAN D'ANGELY  
05.46.32.65.16  
contact@envolformation.com

#### Agence de La Rochelle

10 Rue de Suède  
17000 LA ROCHELLE  
09.53.09.78.15  
larochelle@envolformation.com

#### Agence de Niort

85 Rue Saint Jean  
79000 NIORT  
09.80.63.29.73  
niort@envolformation.com