

# RÉUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

MSC07



## STATUTS

Dirigeant, Employé, Cadre et agent de maîtrise,  
Demandeur d'emploi, Tout public

## PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun pré-requis

## DURÉE

2 jours, soit 14 heures

## PUBLIC

Tout public

## TARIF

840 €  
Tarif valable jusqu'au 31/12/2024

## CERTIFICATIONS

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

## PROCHAINE(S) SESSION(S) :

2024

Besançon	1 <sup>re</sup> Session : 15/10 et 22/10
----------	--

2025

Besançon	1 <sup>re</sup> Session : 09/10 et 16/10
----------	--

## CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

Mener un entretien téléphonique en adéquation avec l'image de votre structure  
Utiliser une communication adaptée, en face à face comme au téléphone : esprit de synthèse, capacité à recentrer la discussion, utilisation d'un langage professionnalisant canalisant les digressions et les dérives  
Développer une posture professionnelle d'accueillant

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Contribuer à l'amélioration de l'image de marque de son entreprise  
Conduire un entretien en réception d'appels et en face à face  
Maîtriser les techniques de base d'une communication efficace

## PROGRAMME

### **Garantir une qualité de service et d'accueil : un enjeu capital**

Intégrer les finalités de l'accueil

Au-delà du savoir-faire : un état d'esprit

Respecter les principes d'un accueil de qualité

Cultiver des qualités personnelles et professionnelles

### **Respecter les étapes d'un entretien en réception d'appels et en face à face**

Réussir la phase « contact » et sa mission de filtrage

Cerner la demande de son interlocuteur

Prendre en charge les clients internes et externes

Aiguiller les appels ou orienter ses interlocuteurs, assurer un barrage

Gérer les attentes sans faire attendre, annoncer ses interlocuteurs

Prendre des messages sans rien omettre d'important

Élaborer et laisser un message sur répondeur

Prendre congé en laissant une impression de « qualité de service »

### **Gérer les situations délicates**

Maîtriser les appels « personnels »

Réagir face à des individus inquiets

Faire face à des personnes éprouvant des difficultés d'expression

Gérer les mécontents

Désamorcer l'agressivité des interlocuteurs

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mise en situation collective, en sous-groupe

Echanges d'expériences

Apports théoriques

Présentation dynamique et ludique

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM ou étude de cas/mise en situation

Rejoignez-nous et suivez-nous sur :



#### **BESANÇON**

46, avenue Villarceau

25000 Besançon

Tél. : 03 81 25 26 06

#### **BELFORT**

1, rue du Docteur Fréry

90000 Belfort

Tél. : 03 84 54 54 84

#### **VESOUL**

1, rue Victor Dollé

70000 Vesoul

Tél. : 03 84 96 71 08

#### **LONS-LE-SAUNIER**

87, Place de la Comédie

39000 Lons-le-Saunier

Tél. : 03 84 86 42 07

Pour toute demande d'informations : [contact@sifco.eu](mailto:contact@sifco.eu)