

## **PROGRAMME DE FORMATION Accueil physique et téléphonique en entreprise**

A l'issue de cette formation, vous serez capable de maîtriser les techniques d'accueil en face à face, et au téléphone, maîtriser les techniques de communication en situation d'accueil (règle de communication verbale et non verbale) et gérer efficacement les situations complexes de l'accueil.

**PUBLIC VISE :** Toute personne chargée de missions d'accueil (physique, téléphonique).<sup>3E4E</sup>

### **Pré-requis :**

Aucun prérequis n'est nécessaire.

Toute personne en situation d'accueil aucun prérequis (téléphonique et physique).

**Durée :** 3 jours -14 heures

**Modalités d'admission :** Entretien d'accueil préalable, (gratuit et sans engagement).

### **Tarifs :**

|                |   |        |
|----------------|---|--------|
| 2 possibilités | 2 modules en présentiel, et un module en distanciel | 1950 € |
|                | 3 jours en présentiel                               | 2150 € |

**Délais d'accès :** dépend de la programmation sur nos sites et des places disponibles. Inscription possible jusqu'à 2 jours avant le début de la formation.

**Dates prochaines sessions :** sur notre site internet.

### **Modalités d'accès à la formation :**

Nos modules sont réalisables en présentiel ou en distanciel (visioconférence) en fonction de vos choix et de vos besoins.

### **Méthodes pédagogiques mobilisées :**

Alternance entre méthode démonstrative, interrogative et active.

Téléphone/ordinateur/logiciels et matériels de bureau/outils pédagogiques/accès internet/Centres de ressources et de documentation.

### **FINANCEMENT :**

#### ***Ses sources de financement ?***

| <b>PUBLIC VISE</b>                  | <b>MODALITES D'ACCES</b>  |
|-------------------------------------|---|
| <b>Demandeurs d'emploi ou autre</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ AIF (Aide Individuelle à la Formation) par le biais du Pôle Emploi, ou de Cap Emploi/Mobilisation de son CPF (Compte personnel de Formation).</li> </ul> |

### **Méthodes pédagogiques :**

Pédagogie active, méthode expositive, interrogative.

/

### Modalités d'évaluation des acquis :

En cours de formation : par des mises en situation, simulation d'entretien, jeux de rôles, q.c.m, études de cas, quiz d'évaluation des connaissances.

En fin de formation : évaluation de l'atteinte des objectifs par un questionnaire de satisfaction, attestation de formation

Evaluation satisfaction : enquête de satisfaction stagiaire.

Mise en place d'un plan d'action.

Suivi à 6 mois.

### Contenu :

#### Module 1 – Les fondamentaux de la communication

Techniques de communication

Communication verbale et non verbale

Communication verbale : définition

Communication non verbale : définition

La règle des 3 V en communication

Les différents types de communication non verbale

Les éléments clés de la communication verbale en entreprise.

Quiz : la communication verbale et non verbale.

L'assertivité

S'affirmer pour contrer l'agressivité et la manipulation

L'assertivité expliquée à des situations concrètes

Zoom sur les 3 attitudes négatives (passivité, agressivité, manipulation)

Autodiagnostic : Auto-évaluation de votre assertivité, identifier ses comportements et ses freins à l'affirmation de soi.

Les techniques de l'écoute active

L'écoute active : définition

Le questionnement

Question ouvertes /fermées/ à choix/multiple

Les techniques de reformulation.

Reformulation écho

Reformulation miroir

Reformulation résumé

Reformulation clarification

Le feedback.

#### Module 2 - L'accueil en face à face

Les étapes de la prise d'accueil

La 1ère phase de contact : la prise de contact : la règle des 4X20

Tout se joue dans les 20 premières secondes

Adoptez les 20 premiers gestes

Respectez les 20 premiers centimètres.

La technique de filtrage des visiteurs

Le filtrage

Raisons du filtrage

/

- Les filtrages physiques et téléphonique
- La réponse à la demande
- L'analyse de la demande
- Le traitement de la demande
- L'assistance et la prise en charge.
- La phase de conclusion de l'accueil
- La prise de congé.

- La gestion de la fonction d'accueil
  - Les caractéristiques de l'espace d'accueil.
  - La gestion de l'espace de travail
  - Suivi des activités d'accueil.

### Module 3 - L'accueil téléphonique

- La prise de contact téléphonique
- Le traitement des appels
- Charte d'accueil

- La méthode CROC | Qu'est-ce que la méthode CROC ?
- Pourquoi utiliser la méthode de CROC ?
- Comment utiliser la méthode CROC ?
  - Etablir le contact
  - Exposer la raison de l'appel
  - Présenter l'objectif principal de l'appel
  - Conclure.

- Gérer les situations complexes de l'accueil
- Faire face à des situations de divergences.

- Les activités administratives
  - Gérer le courrier et les colis
  - Gérer des moyens internes et la réservation de prestation de services externes.
  - Gérer les fournitures de bureau.

### Accessibilité aux personnes handicapés :

Concernant les personnes porteuses de handicap, chaque situation particulière, ponctuelle ou pas fera l'objet d'une attention particulière, afin de vous proposer des modalités d'accessibilité adaptées à la formation et le cas échéant, de vous orienter vers la structure la plus adaptée. L'inclusion étant une valeur importante pour nous, nous nous engageons à rendre accessible nos formations à tous types de handicap. La nécessité d'équité à l'accès au savoir, en termes d'accessibilité et voire de confort selon le type de handicap, dans un environnement de formation inclusif, est pour nous une nécessité. *Nous préférons étudier au cas par cas les différentes compensations nécessaires.*

### Contact :

Marie DOUBEL - Email : m.doubel@yahoo.com  
Tél. 0696930116.

/

### Résultats enquête dévaluation :

0% NC

**Taux de satisfaction**

0% NC

**Taux d'abandon**

0+ NC

**Nombre de personne formée**