



**ESPACE
GABRIEL**

FABRIQUE DE
COMPÉTENCES

Accueil physique et téléphonique - EG008

Développement des capacités comportementales et relationnelles

Profil des stagiaires :

- Tout public

Pré-requis :

- Aucun pré-requis spécifique

Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'importance de la fonction d'accueil
- Améliorer ses techniques d'accueil physique et téléphonique
- Acquérir des comportements verbaux et non verbaux

Contenu de la formation

- Communiquer efficacement
 - Adopter une écoute active et questionner
 - Reformuler pour valider
 - Renseigner ou réorienter
 - Savoir conclure et prendre congé
- Gérer la relation téléphonique
 - Adopter une attitude positive
 - Choisir un ton et un rythme adaptés
 - Travailler son langage
 - Préparer et suivre ses appels téléphoniques
- Être attentif aux comportements non-verbaux
 - Donner une première bonne impression
 - Se mettre en phase avec son interlocuteur
 - Respecter une distance de communication appropriée
 - Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Traiter la demande
 - Ecouter en valorisant
 - Expliquer pour informer
 - Maîtriser le temps
 - Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Gérer les situations difficiles
 - Canaliser les bavards, rassurer les inquiets

Accueil physique et téléphonique

MAJ : mars 2021



afnor
CERTIFICATION

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie : actions de formation

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse, ...
- Concilier accueil téléphonique et physique
- Rester constructif

Organisation de la formation

Equipe pédagogique :

La formation est animée par un intervenant spécialiste du domaine.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Formation opérationnelle basée sur "le faire"
- Supports de formation
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets, mises en situation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Lieu de la formation : Espace Gabriel ou sur site

Nombre de participants : Formation en groupe de 9 personnes maximum

Durée : 21.00 heures (3.00 jours)

Tarif par stagiaire : 1344.00 €

Formation Intra : nous consulter

Contact : 02.31.43.96.10 - info@eg-formation.fr

Accessibilité :

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour tout complément d'informations à l'adresse : mission.handicap@eg-formation.fr

Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.

*Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr
Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr/CGV*

Accueil physique et téléphonique

MAJ : mars 2021



afnor
CERTIFICATION

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie : actions de formation

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE