

PERFORM ASSUR

LE MERCURE BAT B 80 RUE CHARLES DUCHESNE
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399



E-LEARNING - Accueil physique et téléphonique performant

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Adopter une posture professionnelle et bienveillante lors de l'accueil physique et téléphonique.
- Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale adaptées aux situations d'accueil.
- Gérer efficacement les demandes, les conflits ou les situations délicates.
- Valoriser l'image de l'entreprise à travers un accueil personnalisé et professionnel.
- Organiser leur espace et leur temps pour un accueil fluide et efficace.

Catégorie et but

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Cette formation en e-learning de 2 H 00 vous permettra d'adopter une posture professionnelle et bienveillante lors de l'accueil physique et téléphonique afin d'établir une bonne relation avec vos clients.

Cette action a pour but (article L.6313-3) :

- De permettre à toute personne sans qualification professionnelle ou sans contrat de travail d'accéder dans les meilleures conditions à un emploi ;
- De favoriser l'adaptation des travailleurs à leur poste de travail, à l'évolution des emplois ainsi que leur maintien dans l'emploi et de participer au développement de leurs compétences en lien ou non avec leur poste de travail. Elles peuvent permettre à des travailleurs d'acquérir une qualification plus élevée ;
- De réduire, pour les travailleurs dont l'emploi est menacé, les risques résultant d'une qualification inadaptée à l'évolution des techniques et des structures des entreprises, en les préparant à une mutation d'activité soit dans le cadre, soit en dehors de leur entreprise. Elles peuvent permettre à des salariés dont le contrat de travail est rompu d'accéder à des emplois exigeant une qualification différente, ou à des non-salariés d'accéder à de nouvelles activités professionnelles ;
- De favoriser la mobilité professionnelle.

Public

Le public concerné est :

- Tout public – Ouvert à tous

ACCESSIBILITE ET HANDICAP Vous êtes en situation de handicap ?

Nous nous engageons à nous adapter à toutes demandes de modification de support, de lieu, d'outil pédagogique, des horaires, du rythme.... Nous sommes à votre disposition et à votre écoute. Même en cas d'impossibilité de notre part du point de vue logistique, nous nous assurons de vous proposer une alternative à votre parcours de formation.

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

LE MERCURE BAT B 80 RUE CHARLES DUCHESNE 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

PERFORM ASSUR

LE MERCURE BAT B 80 RUE CHARLES DUCHESNE
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399



Les conditions d'accès sont :

- **Prérequis :**
 - AUCUN
- **Délai d'accès :** 3 semaines avant le début de la formation.

Durée

Cette formation se déroulera en 2.00 heures, sur un intervalle de 1.00 jours, en e-learning

Tarif

Cette formation est dispensée pour un coût 0.00€ (Conformément aux dispositions de l'article 261-4-4° du code général des impôts (CGI)).

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement - Éléments matériels de la formation

- Supports pédagogiques : En ligne via digiforma (e-learning)
- Supports techniques : Exemples réels ou virtuels contenus dans le support en ligne
- Outils pédagogiques : projection de slides en ligne
- Documentation : contenue dans les slides

Présentation :

Perform'Assur est un centre de formation spécialisé dans le secteur de l'assurances qui a vu le jour en 2020, et qui propose aux compagnies, agents, courtiers et aux sociétés ayant leur propre service assurance, des formations sur les mécanismes des garanties, sur la gestion des sinistres et sur la vente de produits d'assurances.

Nos locaux sont situés sur Aix en Provence, toutefois, nos formateurs interviennent et se déplacent dans toute la France. Nos formations répondent à l'obligation de formation à la suite des directives de la DDA de 2018.

Nos techniques de formations :

- Explications sur les législations en vigueur
- Décryptage de contrat type
- Mise à disposition de document pour vous aider dans votre quotidien
- Quizz

Compétence et qualification de nos formateurs :

Nos formateurs sont tous issus du monde de l'assurances, ils participent tant à la création qu'à l'animation des supports de formation en présentiel.

Modalités techniques pour contacter nos formateurs :

Ils sont également à votre disposition, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h pour répondre à toutes vos interrogations par mail à l'adresse info@perform-assur.fr ou par téléphone au 04.13.10.63.99.

PERFORM ASSUR

LE MERCURE BAT B 80 RUE CHARLES DUCHESNE
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399



Délai réponse suite à une demande de contact :
24 h (en jour ouvré)

Contenu de la formation

- 1. Les fondamentaux de l'accueil professionnel
 - Les enjeux de l'accueil : Image, efficacité, satisfaction client
 - Rôle et responsabilités de l'agent d'accueil
 - Les différences entre accueil physique et téléphonique
- 2. Communication et posture professionnelle
 - Les principes de la communication verbale et non verbale
 - L'écoute active : Techniques et pièges à éviter
 - La posture, la voix, le sourire : Le langage du corps dans l'accueil
 - Adapter son attitude au profil du visiteur ou de l'appelant
- 3. L'accueil téléphonique performant
 - Techniques pour décrocher et transférer efficacement un appel
 - Structuration d'un appel professionnel : accueil, traitement, clôture
 - Les expressions à utiliser et à éviter
 - Gérer un appel difficile ou une réclamation
- 4. L'accueil physique professionnel
 - Préparer et organiser son espace d'accueil
 - La première impression : Gestes, mots et regards
 - Orienter, informer, rassurer : Savoir être et savoir-faire
- 5. Situations délicates et gestion des conflits
 - Savoir dire non avec diplomatie
 - Apaiser une personne mécontente ou agressive.
 - Maintenir son calme et faire preuve d'assertivité.
 - Techniques de désamorçage verbal
- 6. Conclusion
 - Conclusion de la formation

Suivi et évaluation

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

- Relevé de connexion
- certificat de réalisation à la fin de la formation

Date de création : 25 juillet 2025

Date de dernière mise à jour : 25/07/2025

Version : 1

PERFORM ASSUR

LE MERCURE BAT B 80 RUE CHARLES DUCHESNE

13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Email : info@perform-assur.fr

Tel : +33413106399



PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

LE MERCURE BAT B 80 RUE CHARLES DUCHESNE 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.