

| SIGLE   | CONVERGENCE FORMATION | CREATION   | VERSION | AUTEUR      | MAJ        |
|---------|-----------------------|------------|---------|-------------|------------|
| ACCUEIL | CASANOVA Charlène     | 11/07/2025 | 1       | LEA Valérie | 07/11/2025 |

# Programme Accueil Physique et Téléphonique



Durée :  
Généralement sur 14H00 répartis sur 02 jours



Prérequis :  
Aucun



Nombre de candidats :  
04 à 12 candidats maximum par session pour préserver les bonnes conditions d'apprentissage.



L'accueil client constitue la première impression qu'une entreprise offre à ses visiteurs, une opportunité précieuse de créer un lien durable. Notre programme de formation permet de perfectionner les compétences en accueil physique et téléphonique, dotant ainsi d'outils nécessaires pour véhiculer une image qualitative et positive de l'établissement, que ce soit lors d'un échange téléphonique ou en face-à-face en pôle d'accueil.



Lieu :  
En intra entreprise  
En inter à Convergence Formation



1

CONVERGENCE Formation – [www.convergence-formation.com](http://www.convergence-formation.com)

Déclaration d'Activité enregistrée sous le N° 93060804906 du Préfet de région PACA. 802936245 RCS ANTIBES

2721 Chemin de St Claude  
06600 Antibes  
N° CNAPS : FOR-006-2027-01-06-20210623557  
N° SIRET : 802936245 00033

66 B, Avenue Pierre de Coubertin  
06200 Nice  
N° CNAPS : FOP-006-2026-04-21-20251005754  
N° SIRET : 802936245 00041

| SIGLE   | CONVERGENCE FORMATION | CREATION   | VERSION | AUTEUR      | MAJ        |
|---------|-----------------------|------------|---------|-------------|------------|
| ACCUEIL | CASANOVA Charlène     | 11/07/2025 | 1       | LEA Valérie | 07/11/2025 |

## AVANT-PROPOS :

Grâce aux techniques d'accueil appropriées, vous contribuez à renforcer l'image de votre entreprise et à fidéliser les clients dès le premier contact. Durant ces deux jours, vous apprendrez à gérer avec aisance les situations complexes, transformant les défis en opportunités pour établir une relation de confiance. En vous concentrant sur l'amélioration continue de la qualité du service d'accueil, vous vous engagez dans une démarche de perfectionnement constant, garantissant ainsi une expérience client exceptionnelle à chaque étape de leur parcours.



### Public

Toute personne qui se retrouve dans une position à l'accueil en physique et/ou au téléphone.



### Accessibilité

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour plus d'informations.



### Objectifs

- . Acquérir les techniques d'accueil téléphonique et physique pour optimiser l'image de l'entreprise et améliorer la fidélisation des clients.
- . Gérer les situations complexes.
- . Améliorer la qualité du service d'accueil.



### Délai d'acceptation de la convention d'entrée en formation

Le candidat à la formation bénéficie de 14 jours pour acceptation de sa convention d'entrée en formation.



### Formateurs

Formateurs habilités, expérimentés, certifiés à la pédagogie adulte et spécialisés dans la gestion d'entreprise.



### Evaluation

- . Le participant complète un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises. L'obtention de l'attestation de réalisation est rendue possible lorsque le participant est présent à l'ensemble de la formation et a réussi les évaluations formatives proposées par le formateur.

| SIGLE   | CONVERGENCE FORMATION | CREATION   | VERSION | AUTEUR      | MAJ        |
|---------|-----------------------|------------|---------|-------------|------------|
| ACCUEIL | CASANOVA Charlène     | 11/07/2025 | 1       | LEA Valérie | 07/11/2025 |



## Méthodes pédagogiques

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Notre approche est active, elle est basée sur l'écoute et la prise en compte des besoins réels des personnes formées.



## PROGRAMME ET CONTENU DE LA FORMATION

| Contenu   | Compétences visées  |
|---|---|
| <b>Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique</b>              | Inventaire des contraintes.<br>Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de marque de la société.<br>Un impératif : offrir une première image positive de soi, du service demandé, de sa société.<br>Réflexion collective : Travail en groupe sur les spécificités de l'accueil téléphonique.   |
| <b>Connaître les meilleures techniques de prise en charge téléphonique</b>  | Décrocher rapidement et accueillir.<br>Réussir le premier contact.<br>Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.<br>Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant et répercuter le message.<br>Pratiquer les techniques d'écoute active pour mettre en confiance et être certain d'avoir bien compris.<br>Assurer la prise en charge complète de l'interlocuteur.<br>Mise en situation : Réussir le premier contact au téléphone. Débriefing en groupe.   |
| <b>Accueillir : règles de communication appliquées à l'accueil physique</b> | Savoir accueillir : se positionner, connaître son rôle et ses missions.<br>Les règles relatives à l'écoute et l'empathie.<br>Les règles relatives à l'observation.<br>Savoir questionner et reformuler.<br>Les moyens corporels de l'expression : gestes, postures, regards, sourire.<br>"Positiver" ses attitudes dans les moments délicats.<br>Accueillir le public handicapé : son comportement, sa façon de communiquer.<br>Sélectionner l'information à fournir à un public handicapé : l'accessibilité de l'établissement et des services.<br>Mise en situation : Maîtriser les techniques de communication en situations d'accueil physique. Débriefing en groupe. |
| <b>Gérer les réclamations : la communication interpersonnelle</b>           | La communication interpersonnelle : définition, techniques de base.<br>La communication verbale, paraverbale et non verbale.<br>L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement (comment les autres nous voient).<br>L'Assertivité : l'affirmation de soi.<br>La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi.<br>Désamorcer une situation difficile.<br>Les attitudes face aux réactions des autres : passivité, fuite, attaque, agressivité, manipulation, insinuation...<br>Exercice : Autodiagnostic : mesurer son niveau d'assertivité. Mises en situations difficiles avec les clients. Débriefing en groupe.                          |